

DB SYSTEM LTDA: proveedor de aplicaciones, soluciones y servicios de tecnología innovadores y efectivos que permiten alcanzar mayor productividad para su negocio.

Sistema de Atención al Ciudadano - SAC

Ministerio de Educación Nacional

Manual de Usuario del Sistema

Rol Administrador

Mayo de 2011



NOMBRE DEL PROYECTO: Sistema de Atención al Ciudadano - SAC
CLIENTE: Ministerio de Educación Nacional
FECHA: Mayo de 2011
TITULO: Manual de Usuario del Sistema - Rol Administrador

HISTORIA DE VERSIONES

Versión	Fecha	Elaboró	Comentarios
2	Agosto 3 de 2009	SoftManagement S.A	Documentación del sistema
3	Mayo de 2011	DB – System Ltda.	Ajustes de acuerdo a la nueva versión del sistema SAC

1 INTRODUCCIÓN ... 4

2 ASPECTOS BASICOS ... 5

2.1 GENERALIDADES DEL SISTEMA ... 5

2.1.1. Objetivo ... 5

2.1.2. Quien Es Administrador? ... 5

3 MACRO PROCESO ATENCION AL CIUDADANO Y SUBPROCESOS EN LOS QUE INTERVIENE EL ROL ADMINISTRADOR ... 6

4 INGRESO A LA PÁGINA ... 7

4.1 INGRESO AL SISTEMA ... 8

5 ADMINISTRACION DEL SISTEMA: ... 9

5.1 CONFIGURACIÓN DEL SISTEMA ... 9

5.2 ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA ... 32

5.3 CONFIGURACION DE CORRESPONDENCIA ... 49

6 SEGUIMIENTO A PQRS ... 53

7 CORRESPONDENCIA ... 59

7.1 CORRESPONDENCIA INTERNA ... 59

7.2 CORRESPONDENCIA EXTERNA ... 65

8 IMPRIMIR RÓTULO ... 76

9 CONSULTA REQUERIMIENTOS RADICACIÓN DE SALIDA ... 77

10 CONSULTAS ... 78

11 CHAT ... 83

12 SALIR ... 87

1 INTRODUCCIÓN

El Sistema de Atención al Ciudadano "SAC", es una herramienta que le permite funcionario realizar de una manera sencilla la consulta de los requerimientos que le han sido asignados, así mismo, como el proceso para llevar a cabo la solución correspondiente.

Al ingresar al sistema, el funcionario encontrará una interfaz de usuario donde podrá verificar el listado de requerimientos (finalizados y pendientes por tramitar).

2 ASPECTOS BASICOS

2.1 GENERALIDADES DEL SISTEMA

2.1.1. Objetivo

Presentar al administrador de la Secretaria de Educación el Sistema de Atención al Ciudadano – SAC como una herramienta que permite realizar de una manera fácil y sencilla el ingreso y consulta de los requerimientos de los ciudadanos ante la secretaria de Educación, así como la administración del sistema por parte de la Secretaría de Educación.

2.1.2. Quien Es Administrador?

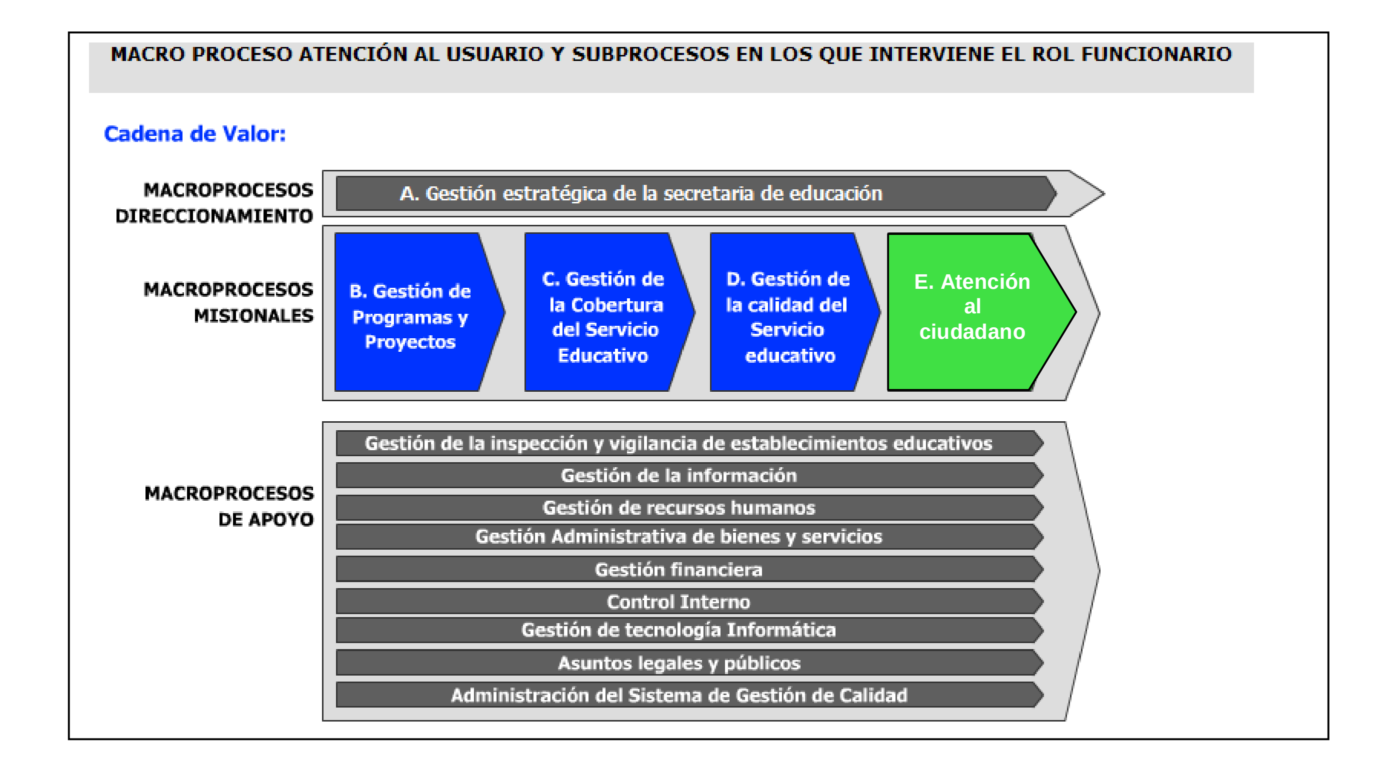
El Administrador es la persona asignada por la Secretaría de Educación para Parametrizar, validar y ajustar información del SAC.

Realizará las siguientes actividades en el Sistema:

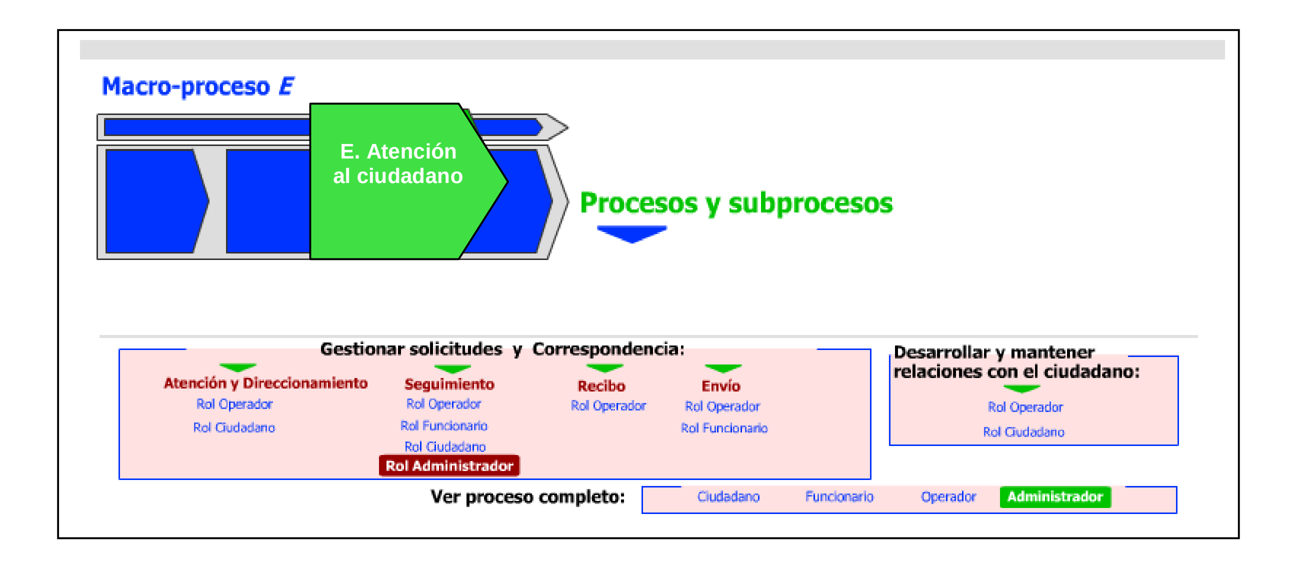
- Actualizar en el SAC la información relacionada con ejes temáticos, dependencias, funcionarios, usuarios, rol de usuarios, trámites y preguntas frecuentes.
- Generar reportes consolidados de la entidad sobre el estado de los requerimientos radicados en el SAC.

3 MACRO PROCESO ATENCION AL CIUDADANO Y SUBPROCESOS EN LOS QUE INTERVIENE EL ROL ADMINISTRADOR

A continuación se enmarca el Rol administrador dentro del Macro Proceso general de Atención al Ciudadano con el fin de contextualizar sus actividades dentro del mismo.



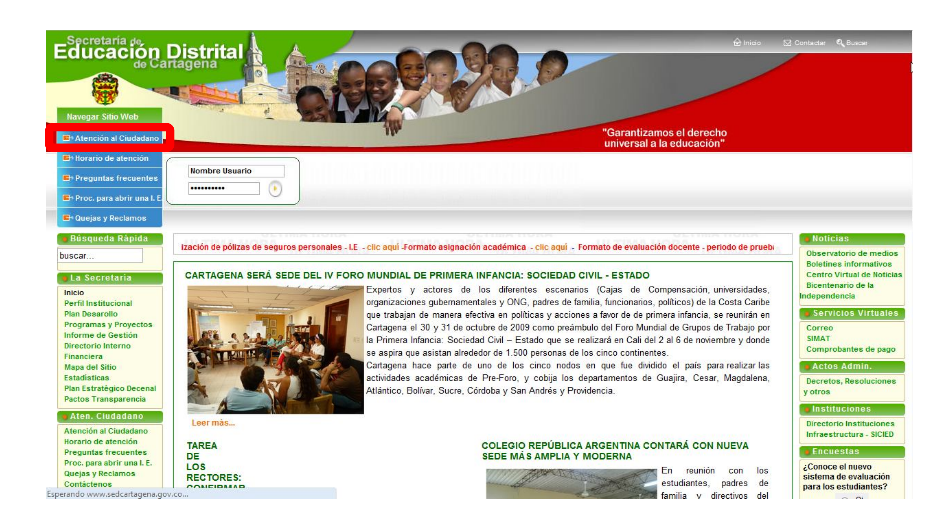
En el cuadro a continuación se mencionan los procesos y subprocesos dentro del Macro Proceso **Atención al Ciudadano** y se resaltan las actividades que puede realizar el Rol Administrador.



4 INGRESO A LA PÁGINA

Para acceder al sistema de atención al ciudadano el usuario deberá ingresar a la página Web de la Secretaria de Educación en cada uno de los departamentos y/o Distrito por ejemplo para Cartagena la página es www.sedcartagena.gov.co.

Una vez en la pagina de clic en el link Atención al Ciudadano**.**



4.1 INGRESO AL SISTEMA

A continuación se genera la ventana Unidad de atención al ciudadano, ingrese los datos solicitados por el sistema y de un clic con el botón izquierdo del mouse en “Aceptar”.



El Rol Administrador (Administrador del Sistema) es quien le asigna el usuario y la contraseña de acuerdo al rol correspondiente.

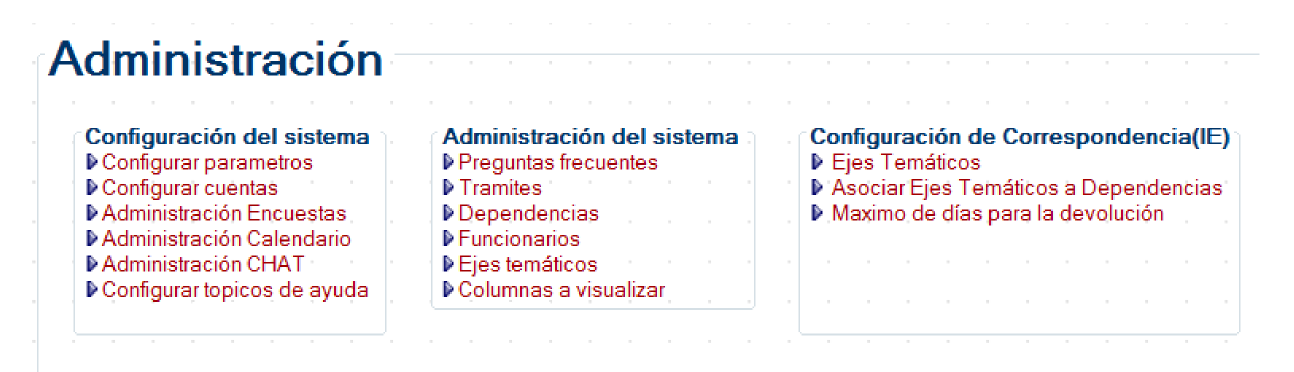
5 ADMINISTRACION DEL SISTEMA:

El sistema de Atención al ciudadano permite ser parametrizado ingresando por la pantalla principal al link “Administración del sistema”:



Al dar clic en esta opción, aparecerá la siguiente pantalla.

Cada uno de los ítems que aparecen son parametrizables.



5.1 CONFIGURACIÓN DEL SISTEMA

Configuración del sistema
Configurar parametros
Configurar cuentas
Administración Encuestas
Administración Calendario
Administración CHAT
Configurar topicos de ayuda

➢ CONFIGURAR PARÁMETROS:

Son todos los parámetros de configuración del sistema.

Al ingresar a este link, aparecerá la siguiente pantalla en donde aparecen los parámetros globales del sistema.

Parametrización:

Al ingresar a esta opción se visualiza la siguiente ventana:

Administración

Parametros globales del sistema

▸ Retornar a la pagina principal de administración

Configuración	Valor	Descripción
▸ Dias_dev_correspondencia	2	Dias de plazo que tiene un funcionario que ha recibido una correspondencia para devolverla.
▸ Entidad Externa		
▸ Consecutivo Anual	1	Número en el cual se reiniciara el consecutivo de todos los radicados
▸ Alertas Automaticas	21	Número de días en el que el sistema enviara una alerta a todas las PQRs (email funcionario) antes de n días de que se venza la PQR
▸ link_pagina	http://www.hotmail.com	Página de la secretaría o ente.
▸ oracle_directory	DIR_REPORTES	Directorio de acceso temporal configurado en la base de datos para generaci¿n de reportes temporales
▸ url_servidor_reportes	http://sac.gestionsecretariasdeeducacion.gov.co:2380/reports/rwservlet	Url del servidor de reportes Oracle reports
▸ BODY_menu_principal	<click to edit>	Menu y link de la pagina principal de atencion al ciudadano
▸ entidad_territorial	Secretaría de Educación	Nombre de la entidad territorial
▸ BODY_texto9	<click to edit>	Texto de la sección 9 de la página de atención al ciudadano
▸ titulo_texto9	titu_intro.jpg	Imagen con el titulo del texto que se ubica en la sección 9 de la pagina de atención al ciudadano

Esta pantalla presenta una tabla con 3 campos:

- **Configuración:** Indica el nombre de la variable.
- **Valor**: Al dar clic en esta opción, se configura el valor de la variable.
- **Descripción:** Indica la descripción de la variable.

A continuación se explica cada una de las variables, las resaltadas en color verde son las que se pueden parametrizar.

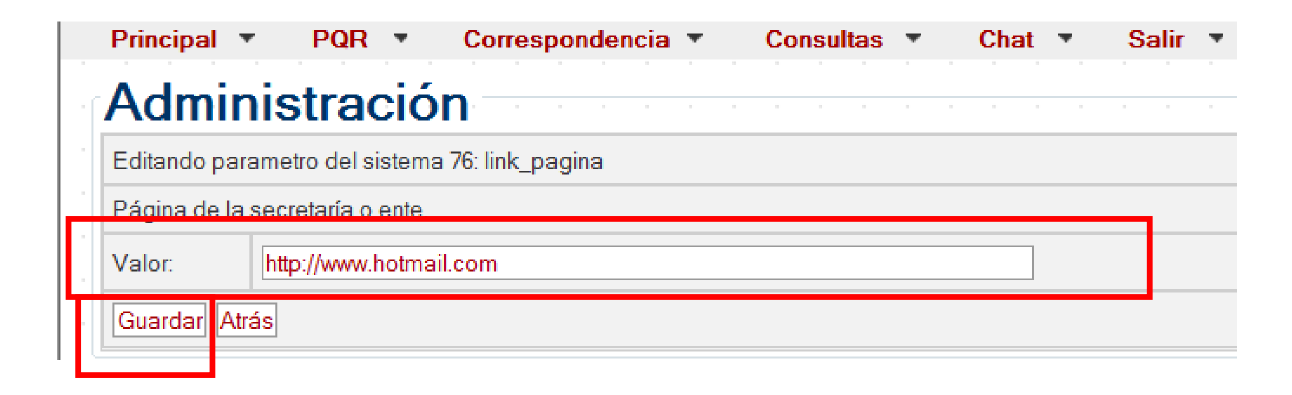
Configuración	Descripción
Consecutivo Anual	Número en el cual se reiniciara el consecutivo de todos los radicados
Alertas Automáticas	Número de días en el que el sistema enviara una alerta a todas las PQRs (email funcionario) antes de n días de que se venza la PQR
link_pagina	Página de la secretaría o ente,
oracle_directory	Directorio de acceso temporal configurado en la base de datos para generación de reportes temporales
url_servidor_reportes	Url del servidor de reportes Oracle reports
BODY_menu_principal	Menú y link de la pagina principal de atención al ciudadano
entidad_territorial	Nombre de la entidad territorial
BODY_texto9	Texto de la sección 9 de la página de atención al ciudadano
titulo_texto9	Imagen con el titulo del texto que se ubica en la sección 9 de la pagina de atención al ciudadano
BODY_texto8	Texto de la sección 8 de la página de atención al ciudadano
titulo_texto8	Imagen con el titulo del texto que se ubica en la sección 8 de la pagina de atención al ciudadano
BODY_texto7	Texto de la sección 7 de la página de atención al ciudadano
titulo_texto7	Imagen con el titulo del texto que se ubica en la sección 7 de la pagina de atención al ciudadano
BODY_texto6	Texto de la sección 6 de la página de atención al ciudadano
titulo_texto6	Imagen con el titulo del texto que se ubica en la sección 6 de la pagina de atención al ciudadano
BODY_texto5	Texto de la sección 5 de la página de atención al ciudadano
titulo_texto5	Imagen con el titulo del texto que se ubica en la sección 5 de la pagina de atención al ciudadano
BODY_texto4	Texto de la sección 4 de la página de atención al ciudadano

titulo_texto4	Imagen con el titulo del texto que se ubica en la sección 4 de la pagina de atención al ciudadano
BODY_texto3	Texto de la sección 3 de la página de atención al ciudadano
titulo_texto3	Imagen con el titulo del texto que se ubica en la sección 3 de la pagina de atención al ciudadano
BODY_texto2	Texto de la sección 2 de la página de atención al ciudadano
titulo_texto2	Imagen con el titulo del texto que se ubica en la sección 2 de la pagina de atención al ciudadano
BODY_texto1	Texto de la sección 1 de la página de atención al ciudadano
titulo_texto1	Imagen con el titulo del texto que se ubica en la sección 1 de la pagina de atención al ciudadano
imagen_central	Imagen de 440x169 para el centro de la página de atención al ciudadano, el tamaño de la imagen debe ser máximo de 200kb
encabezado	Imagen de 767x75 para el encabezado superior de la página principal de atención al ciudadano, el tamaño de la imagen debe ser máximo de 200kb
servidor_reportes	Servidor de reportes de IAS aplication server de Oracle
EmailJefes	Correo electrónico de los jefes de la Unidad de Atencion al Ciudadano
BODY_CARTA_ALERTAS	Carta de presentación de las alertas que se envían a diario
BODY_PLANTILLA_ALERTAS	Plantilla para las alertas
BODY_FUNCIONARIO	Plantilla de notificación de correo a Funcionarios de la entidad
ShowSaveAsNewEntityButton	Yes, para visualizar el botón de guardar como en el requerimiento.
HideCustomerTab	Yes, para que solo el administrador puede acceder al menu de ciudadanos
DateFormat	Formato de fecha registrado
LetUserSelectOwnListLayout	Permitir al usuario elegir las columnas que desea visualizar en la lista de requerimientos.
ShowShortKeyLegend	Yes, para activar las opciones (ALT-1..ALT-9) para cada tab
ShowFilterInMainList	Visualizar los filtros en las listas de requerimientos
DontShowPopupWindow	No, para visualizar el menu standard javascript popup en las listas de requerimientos, yes para habilitar la opción de clic sobre la fila del requerimiento.
EnableEntityContentsJournaling	Yes, para crear el historico de cada requerimiento
EnableEntityJournaling	Yes, para habilitar el journal de cada requerimiento.
ShowRecentEditedEntities	Visualizar en la pagina principal los ultimos requerimientos actualizados (0-20).
ShowEmailButton	Yes, para mostrar un boton de envio de e-mail al ciudadano, NO desabilita la opción.

DBVERSION	Versión actual de la base de datos
ShowNumOfAttachments	Si se desea visualizar la cantidad de archivos anexos en un requerimiento
BODY_ENTITY_EDIT	The body of the email which will be sent when an entity is updated. Please read the manual before editing this setting.
BODY_ENTITY_ADD	The body of the email which will be sent when a new entity is added. Please read the manual before editing this setting.
SMTPserver	Servidor SMTP de correo electronico
EnableCustInsert	Yes, Visualiza los requerimientos insertados por los ciudadanos desde la Web (Req. Web)
ShowDeletedViewOption	Para activar la visualización de de los requerimientos borrados. Las opciones son yes ó no.
navtype	Tipo de navegación en tabs (TABS). para navegación normal (NOTABS)
Logon message	Mensaje de bienvenida al sistema
timeout	Minutos antes de que el usuario sea desconectado automáticamente cuando hay inactividad.
admemail	E-mail de administrador.
mipassword	Información de password para administrador, *NONE* deshabilita la autenticación en todo el sistema.
admpassword	Password para administrador, *NONE* deshabilita la autenticación en todo el sistema.
title	Titulo del sistema

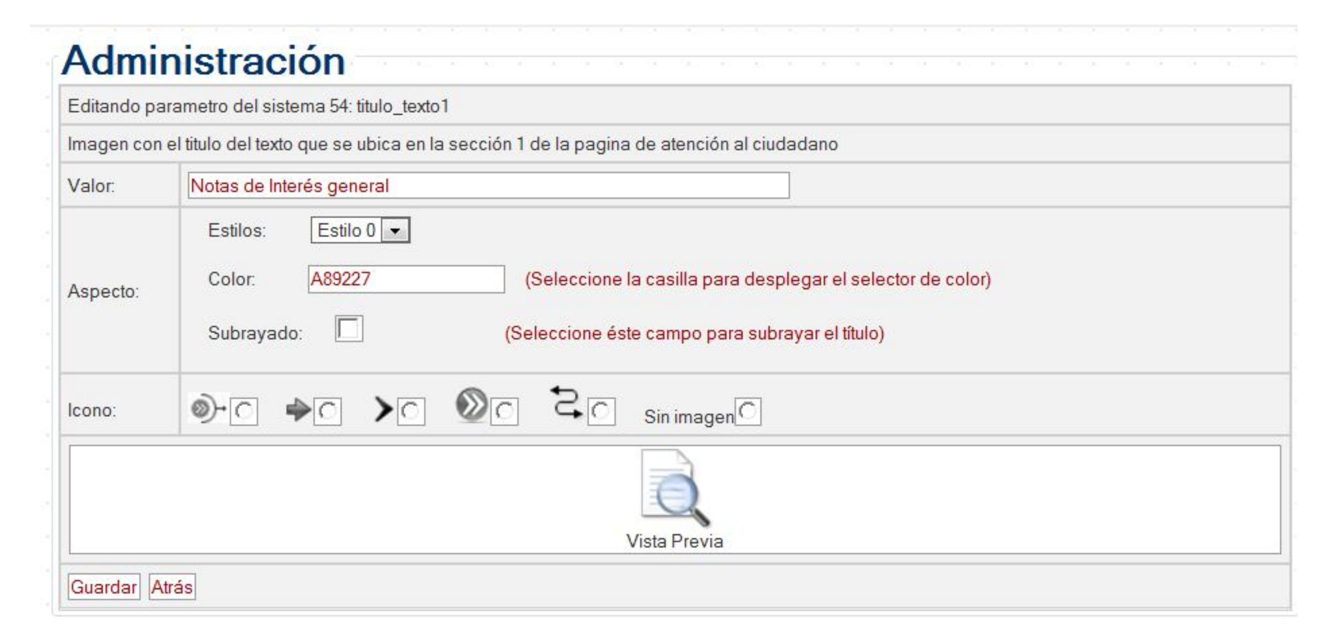
Para parametrizar las variables se debe dar clic sobre ella.

El Administrador puede configurar el link de la pagina de la secretaría de educación ingresando a la varible "**link_pagina",** se diligencia la nueva dirección electrónica:

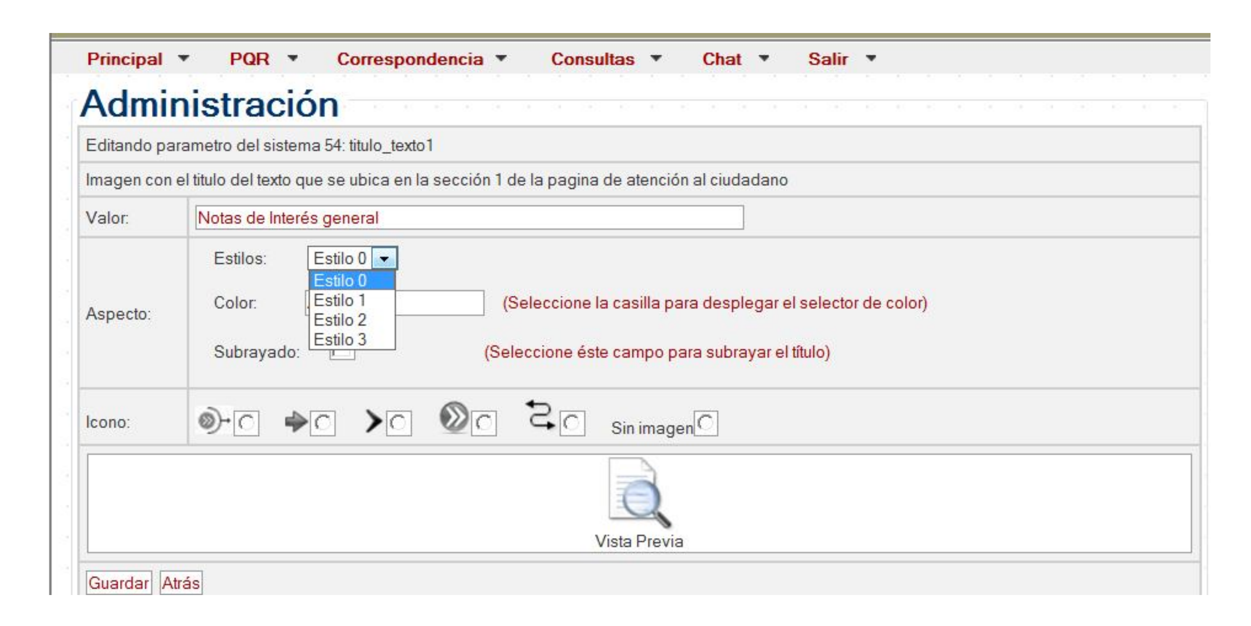


El Administrador puede actualizar la información de pagina principal y textos informativos ingresando a las variables "Titulo _Texto" y "Body _Texto".

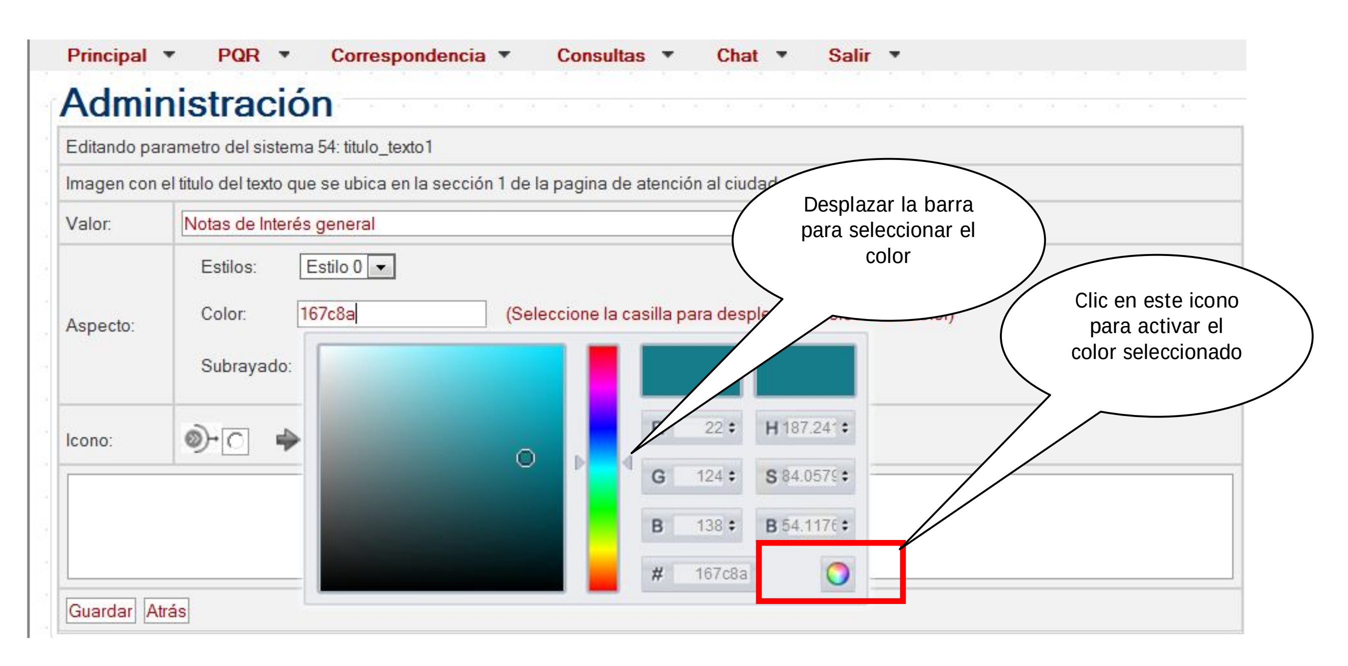
Variable **"Titulo _Texto 1":**
En la casilla de "Valor" se cambia el nombre del titulo, tiene la opción de seleccionar distintos estilos de letas, color, subrayado e iconos de identificación del titulo:



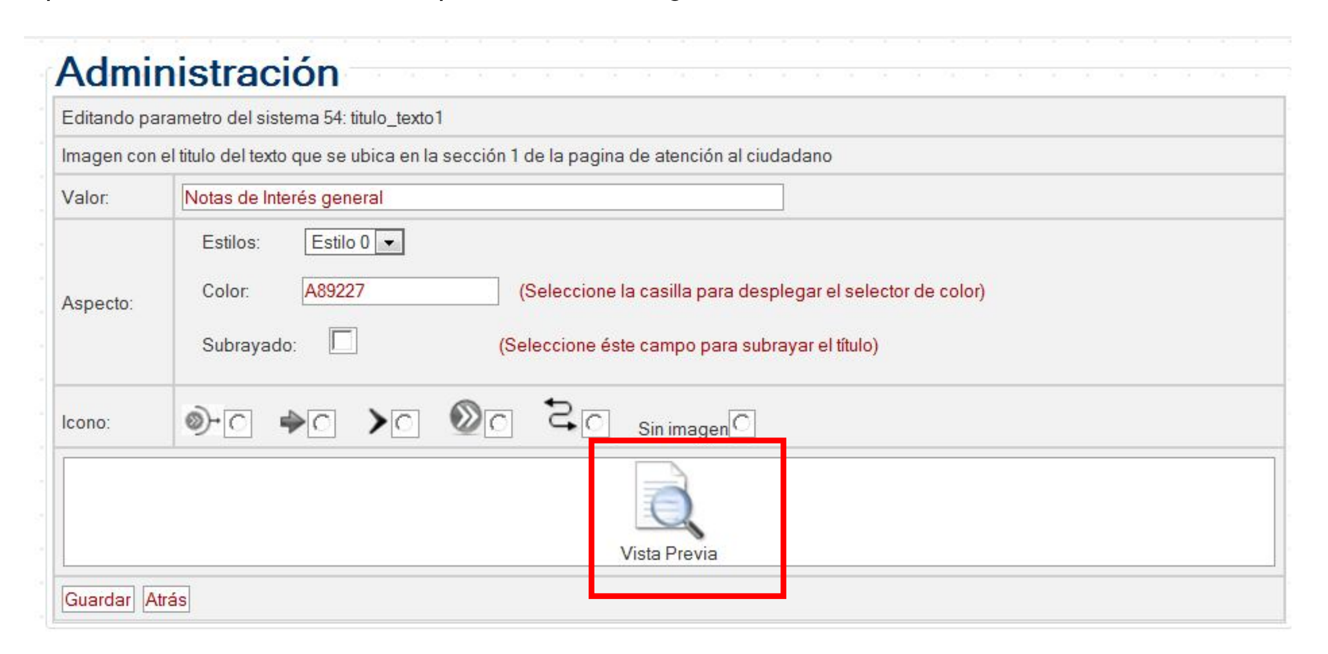
Selección de estilos de letra.



Selección de color de la letra.



Opción de visualizarlo en "Vista previa", antes de guardar los cambios:



Notas de Interés general

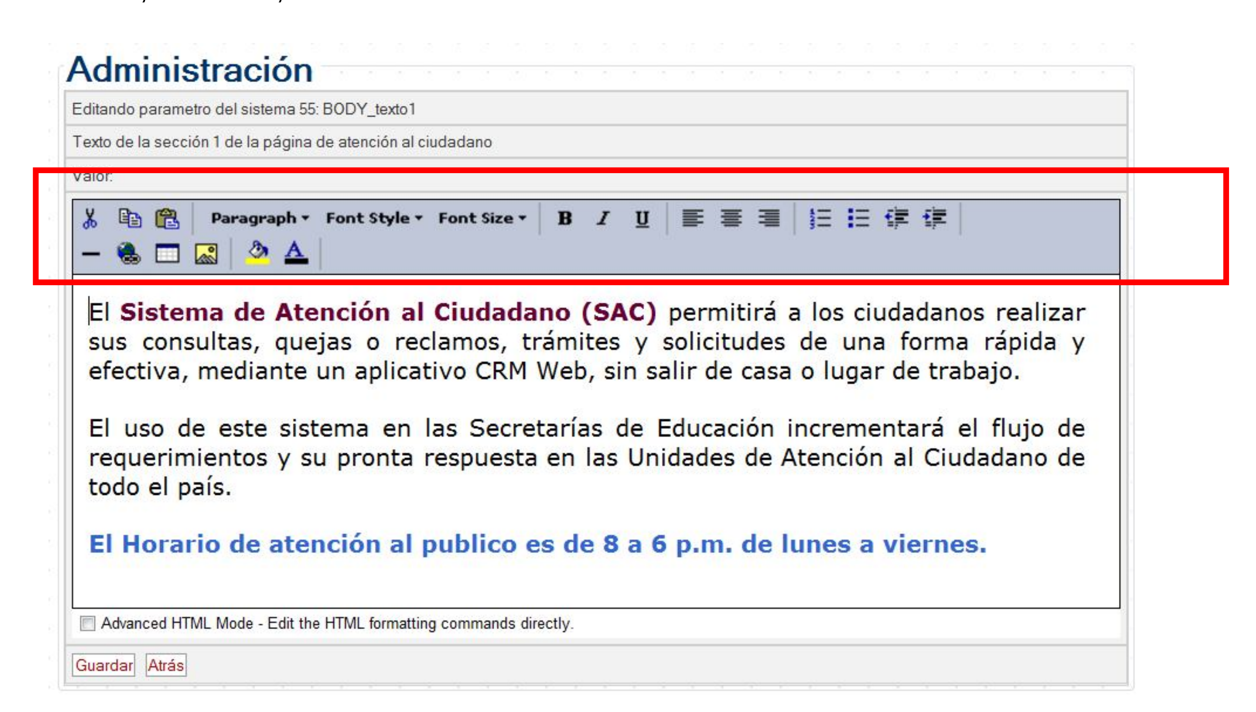
El **Sistema de Atención al Ciudadano (SAC)** permitirá a los ciudadanos realizar sus consultas, quejas o reclamos, trámites y solicitudes de una forma rápida y efectiva mediante un aplicativo CRM Web, sin salir de casa o lugar de trabajo.

El uso de este sistema en las Secretarías de Educación incrementará el flujo de requerimientos y su pronta respuesta en las Unidades de Atención al Ciudadano de todo el país.

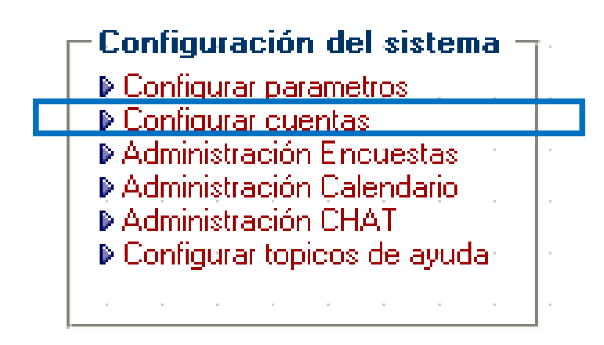
El Horario de atención al publico es de 8 a 6 p.m. de lunes a viernes.



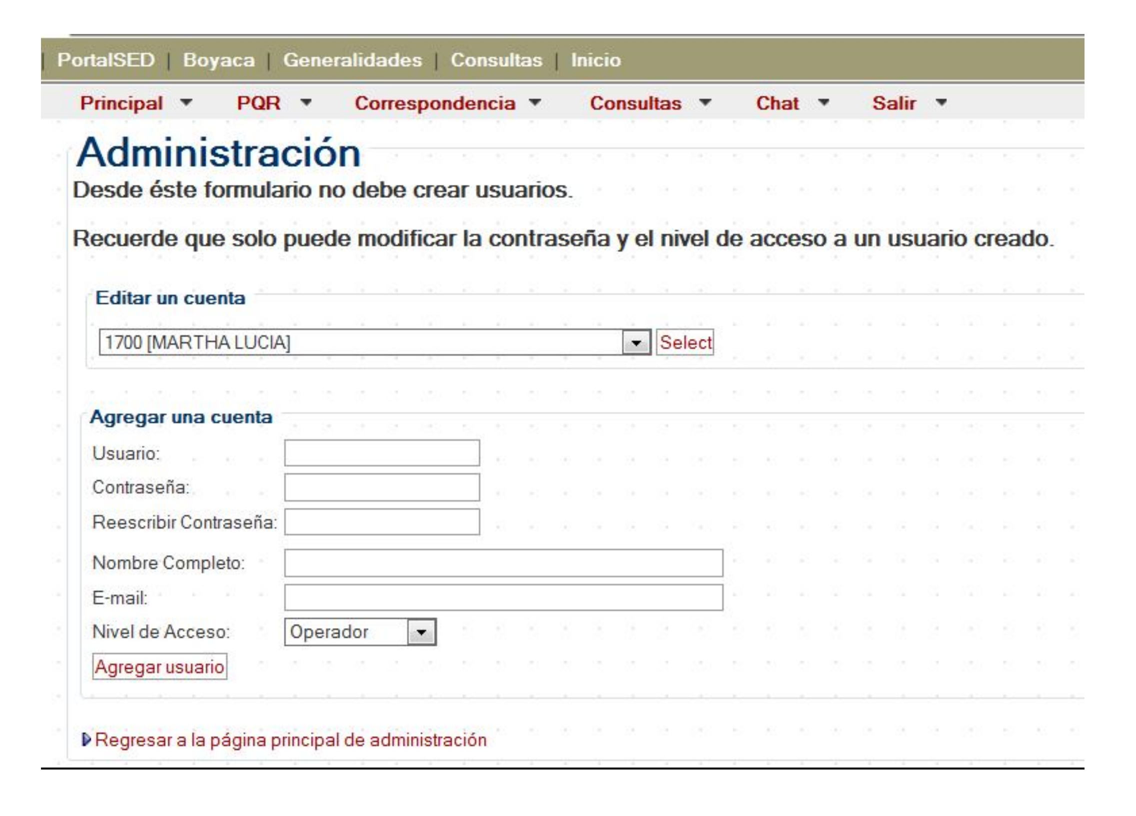
Variable **"Body _Texto 1":**
Tinene los diferentes iconos de "Word" para realizar los cambios al estilo de letra, negrilla, cursiva, resaltado, etc.



➢ CONFIGURAR CUENTAS



Al ingresar a esta opción se despliega la siguiente ventana en donde aparecen los campos a editar.



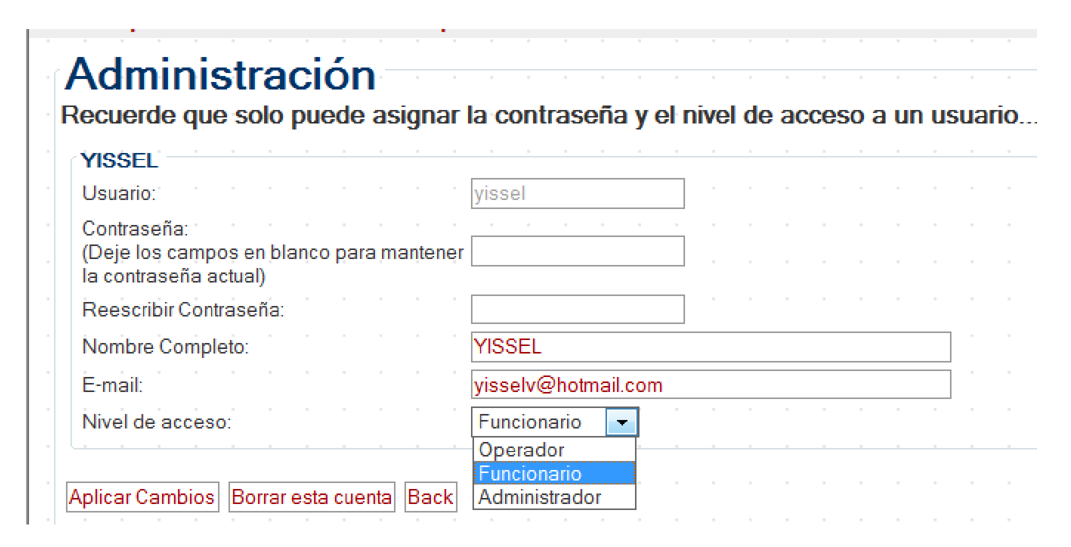
Permite al administrador asignar el rol a un usuario (Funcionario, operador, administrador y ciudadano), cambiar contraseña y modificar información del funcionario. **Desde esta opción no se deben crear cuentas.**

En la opción editar una cuenta, se muestra una lista desplegable donde selecciona el usuario que desea configurar y da clic en select, esta llama la información del funcionario, permitiendo actualizar sus datos, cambiar contraseña y cambiar el nivel de acceso al sistema, se finaliza con aplicar cambios.

Editar una cuenta:

- Seleccione un usuario y dé clic en “Select”





Nota: el nivel de acceso seleccionado, determinará los permisos que ha de tener el usuario

En el campo nivel acceso, puede **configurar el rol del usuario**, como:

- **Operador**: Permite acceso a todos los requerimientos.
- **Funcionario**: Solo puede consultar sus propios requerimientos.
- **Administrador**: Permite todas las opciones.

➢ ADMINISTRACIÓN DE ENCUESTAS

Configuración del sistema
- Configurar parametros
- Configurar cuentas
- Administración Encuestas
- Administración Calendario
- Administración CHAT
- Configurar topicos de ayuda

ESTRUCTURA DE LA ENCUESTA

Para explicar el uso de esta funcionalidad, primero es importante recordar la composición de una encuesta.

La encuesta se compone de secciones. Las secciones se componen de preguntas. Las preguntas a su vez son parametrizables, esto quiere decir que las respuestas se pueden definir para cada una de las preguntas.

Podremos parametrizar entonces:

- El número de secciones que tendrá la encuesta: Máximo 10 Secciones.
- El número de preguntas que tendrá cada seccion: Máximo 5 preguntas por sección.
- El número de respuestas que tendrá cada pregunta: Mínimo 2, Máximo 5 respuestas por preguntas.

Ejemplo:

SECCION 1:

<u>Pregunta 1:</u>
- respuesta 1
- respuesta 2
- respuesta 3

<u>Pregunta 2:</u>
- respuesta 1
- respuesta 2

SECCION 2:

<u>Pregunta 1:</u>
- respuesta 1

- respuesta 2
- respuesta 3
- respuesta 4

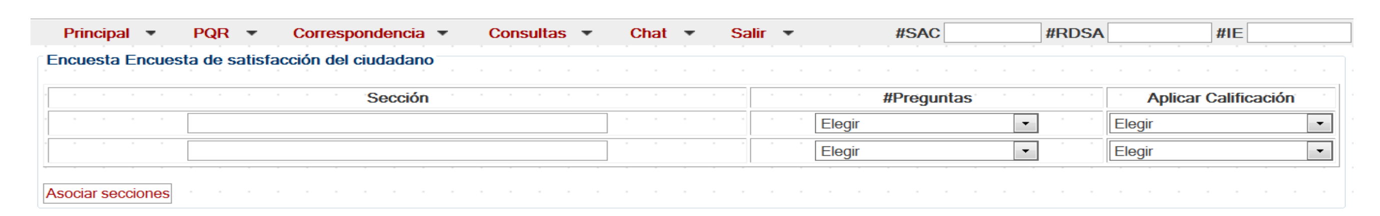
El sistema brindará "n" posibilidades para estructurar la encuesta.

CREAR ENCUESTA:

Al dar clic en el link de Administración de encuestas, aparecerá la siguiente pantalla. Aquí se deberá registrar el nombre que tendrá la encuesta, elegir el número de secciones, la fecha inicial de activación ó publicación y la fecha final, luego dé clic en crear encuesta.



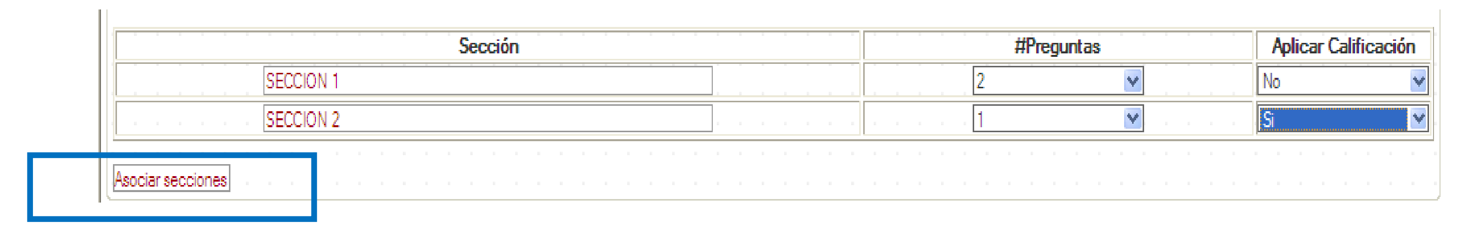
Al dar clic en el botón crear encuesta, aparecerá la siguiente pantalla.



Parametrizacion de secciones:

De acuerdo con el número de secciones registrado en el paso anterior, aparecerán el número de campos para su parametrización.

- Registre en nombre que tendrá cada sección.
- Seleccione el número de preguntas que tendrá cada sección.
- Elija SI ó No en aplicar calificación, dependiendo de esta elección se dará ponderación a las preguntas.

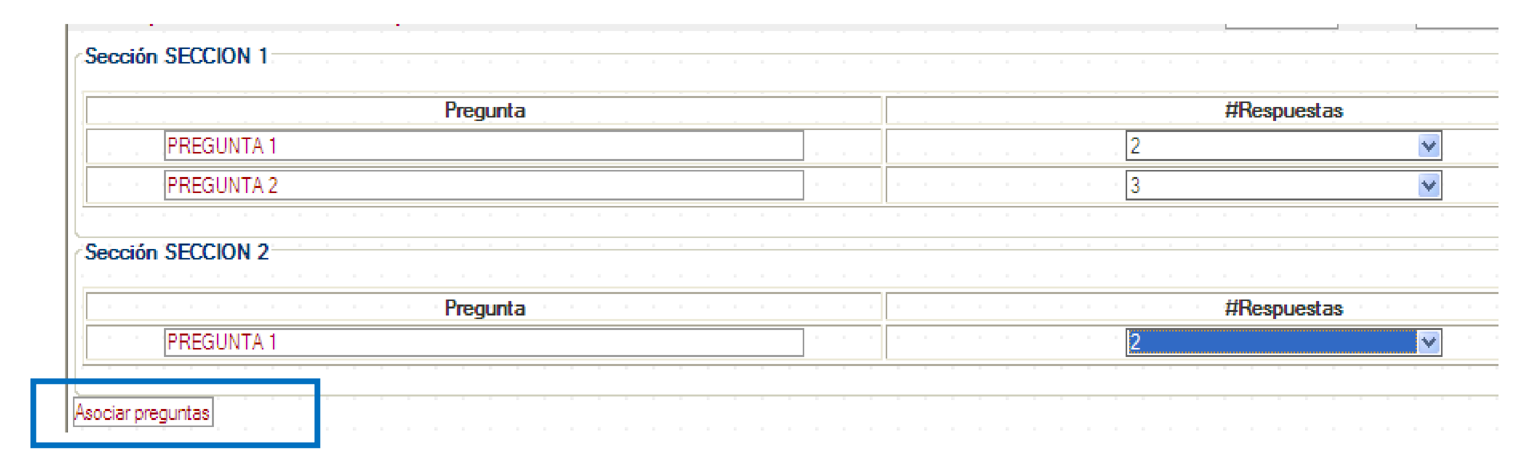


- De clic en **Asociar secciones** y aparecerá la siguiente pantalla

Parametrizacion de preguntas:

De acuerdo con el número de preguntas registrado en el paso anterior, aparecerán el número de campos para su parametrización.

- Registre la pregunta en cada campo.
- Elija el número de respuestas que tendrá cada pregunta.

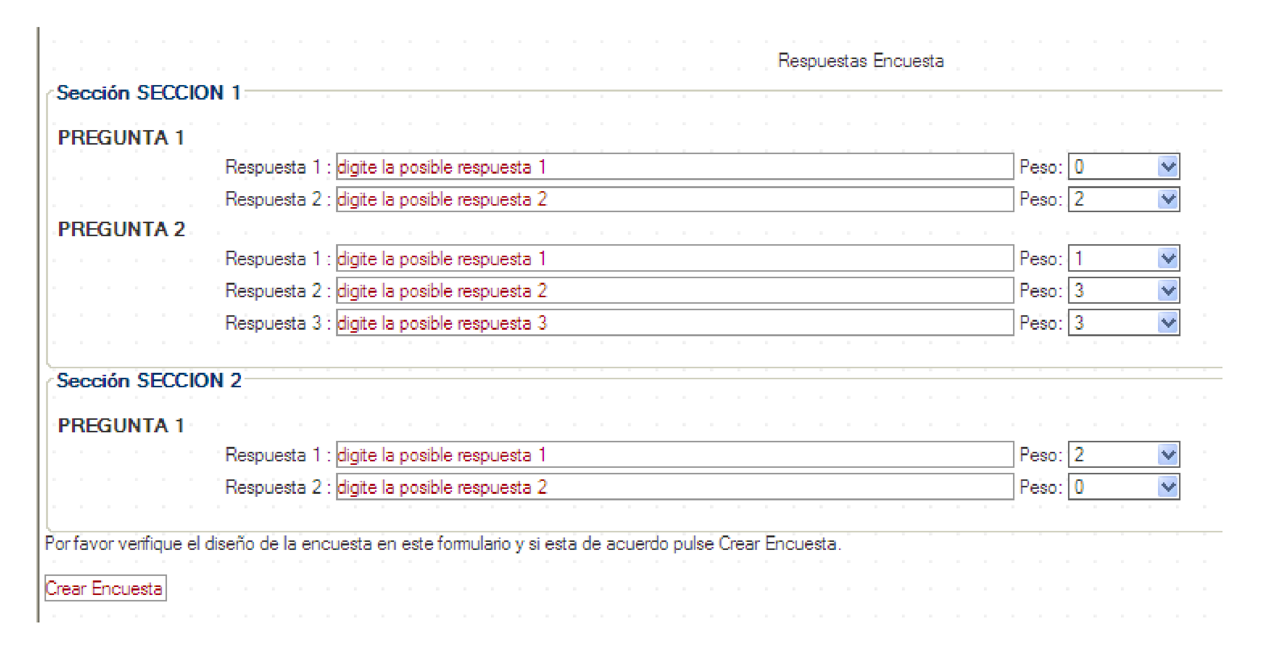


- De clic en **Asociar preguntas** y aparecerá la siguiente pantalla.

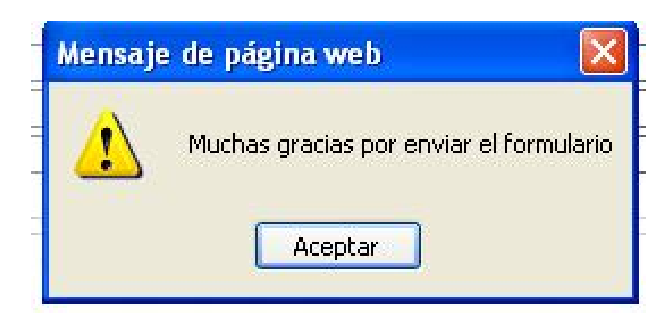
Parametrizacion de respuestas:

De acuerdo con el número de respuestas registrado en el paso anterior, aparecerán el número de campos para su parametrización.

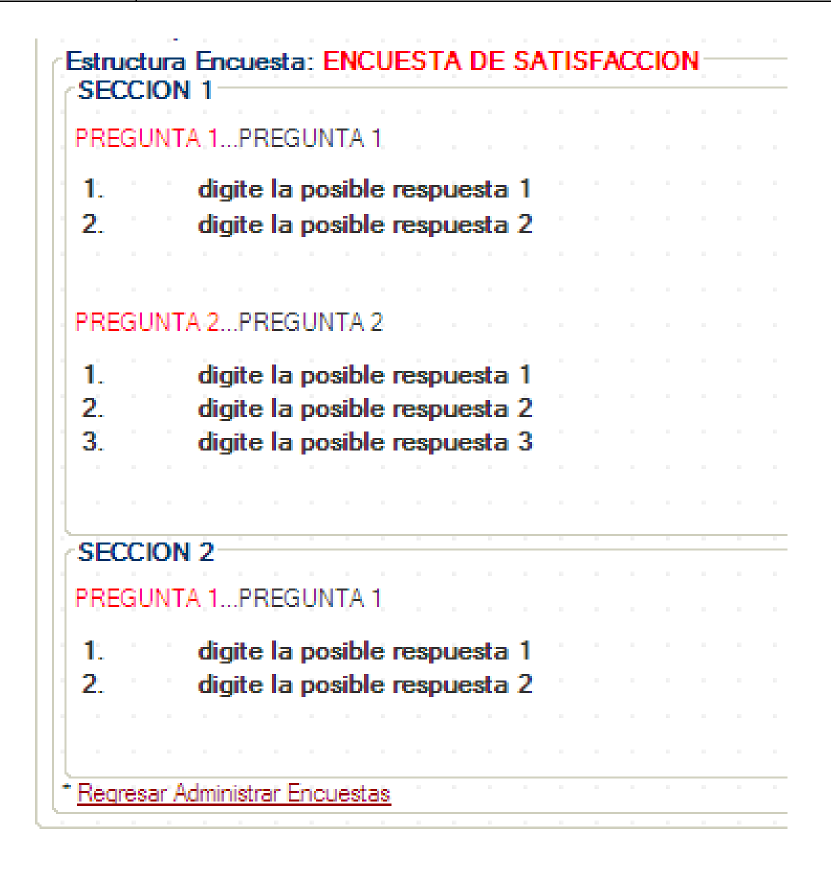
- Registre la respuesta en cada campo.
- Elija el peso que tendrá cada respuesta (0 menor calificación- 5 Mayor calificación)



- De clic en **crear encuesta** y aparecerá la siguiente pantalla.

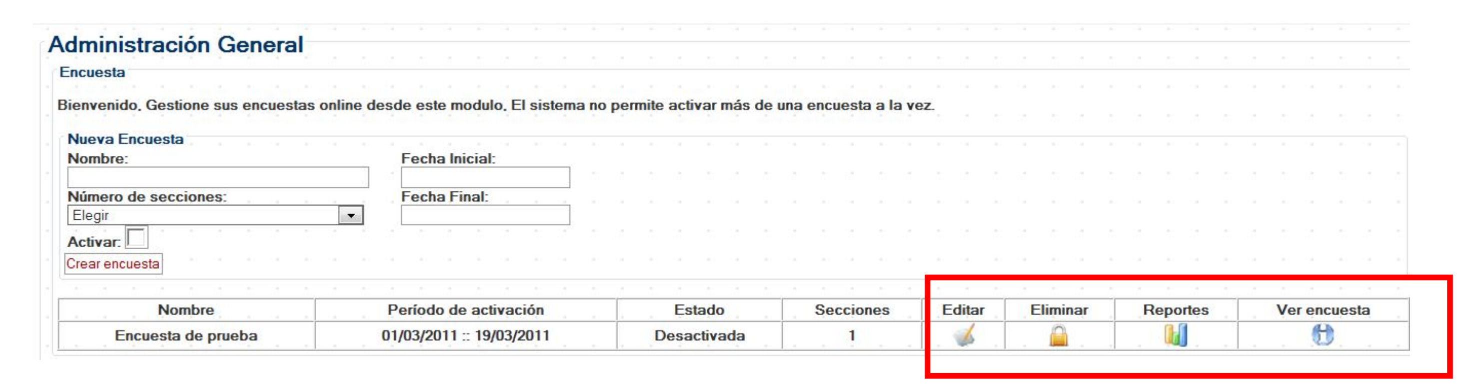


Estructura de la encuesta creada:



HERRAMIENTAS DE ADMINISTRACIÓN DE ENCUESTAS

Al dar clic en el link de Administración de encuestas, aparecerá la siguiente pantalla:



- EDITAR: Permite cambiar el nombre, fecha inicial y fecha final de activación.



- ELIMINAR: Permite eliminar las encuestas. Se pueden eliminar las encuestas que tienen una X, lo cual indica que no existen registros asociados a la encuesta. Aquellas que tengan un candado no se podrán borrar por que ya existen resultados de aplicación de la misma.



- REPORTES: Se muestra la grafica con los resultados, y un resumen con el porcentaje de satisfacción de la encuesta, % de satisfacción por secciones y por preguntas.

PortalSED | Boyaca | Generalidades | Consultas | Inicio

Principal ▾ PQR ▾ Correspondencia ▾ Consultas ▾ Chat ▾ Salir ▾ #SAC #RDSA #IE

Seleccione un periodo para el reporte:

Fecha Inicial: Fecha Final: Generar reporte

* Regresar Administrar Encuestas

Cantidad de Encuestas Diligenciadas
Período: 01/04/2011 :: 30/04/2011

Seleccione una sección: .. Evaluación General del servicio Enviar

Exportar

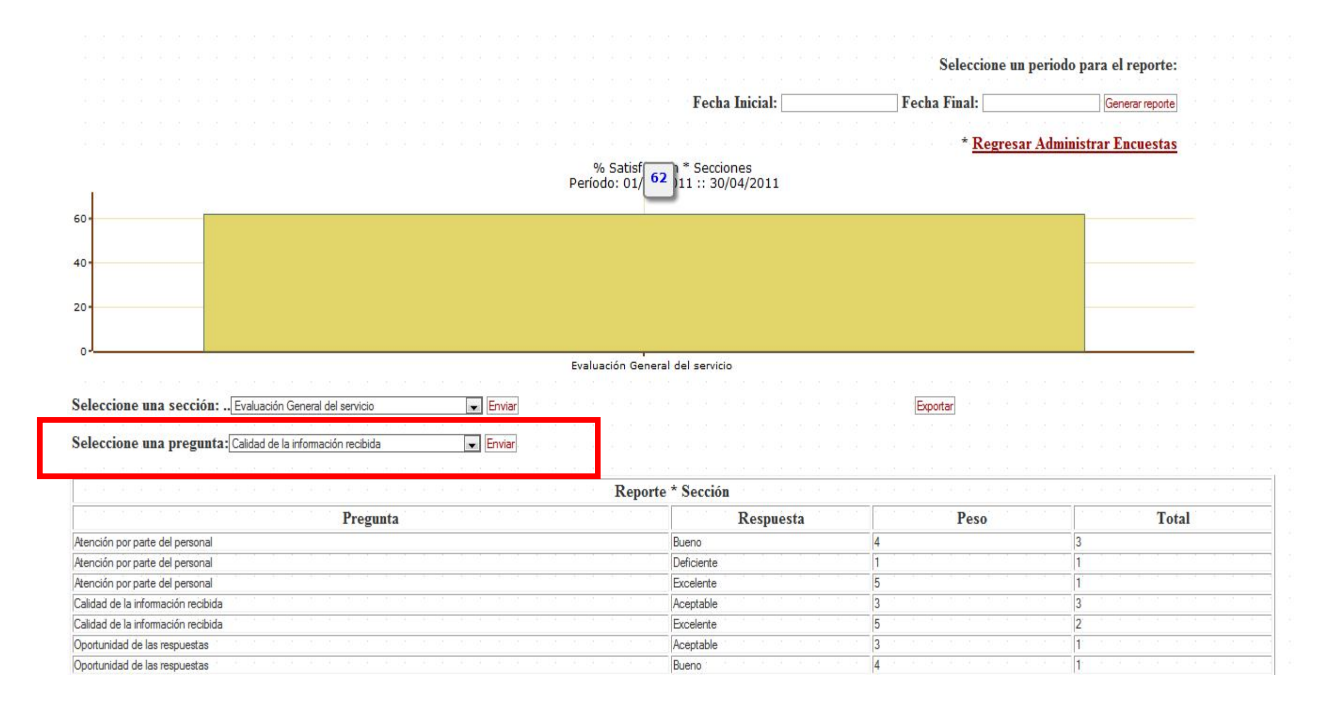
Reporte Global - %Satisfacción Encuesta	62.67

Reporte Global - %Satisfacción * Sección	
Sección	% Satisfacción
Evaluación General del servicio	62.67

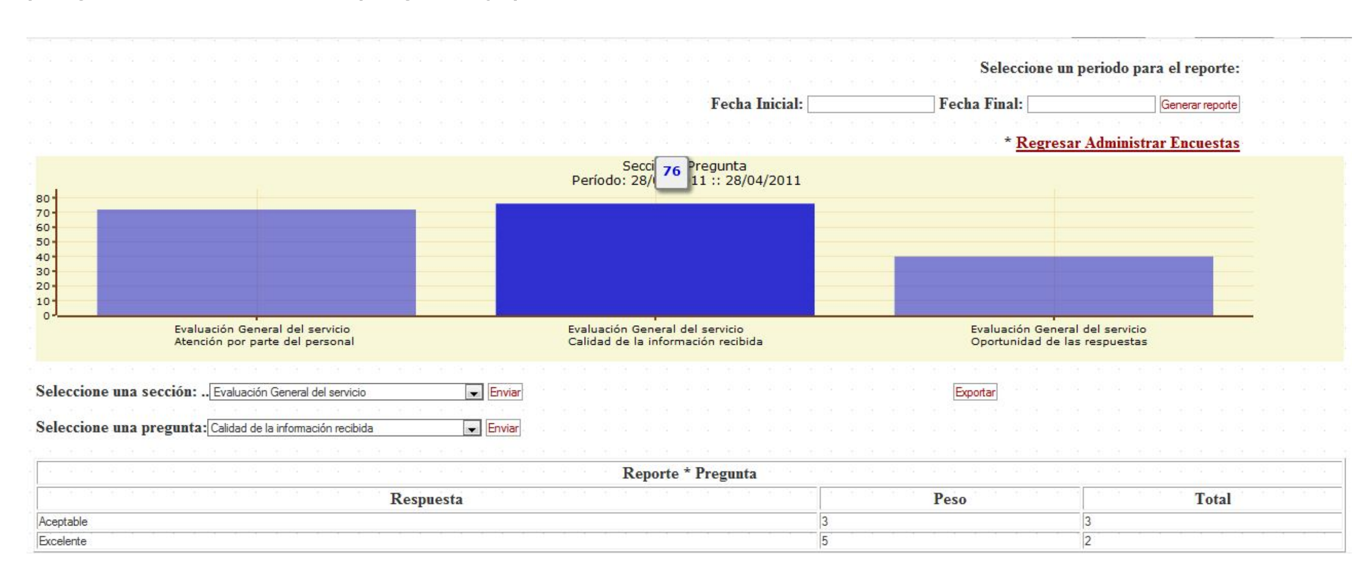
Reporte Global - %Satisfacción * Pregunta			
Sección	Pregunta	Calificación	% Satisfacción
Evaluación General del servicio	Atención por parte del personal	3.60	72.00
Evaluación General del servicio	Calidad de la información recibida	3.80	76.00
Evaluación General del servicio	Oportunidad de las respuestas	2.00	40.00

Listo Internet | Modo protegido: desactivado 100%

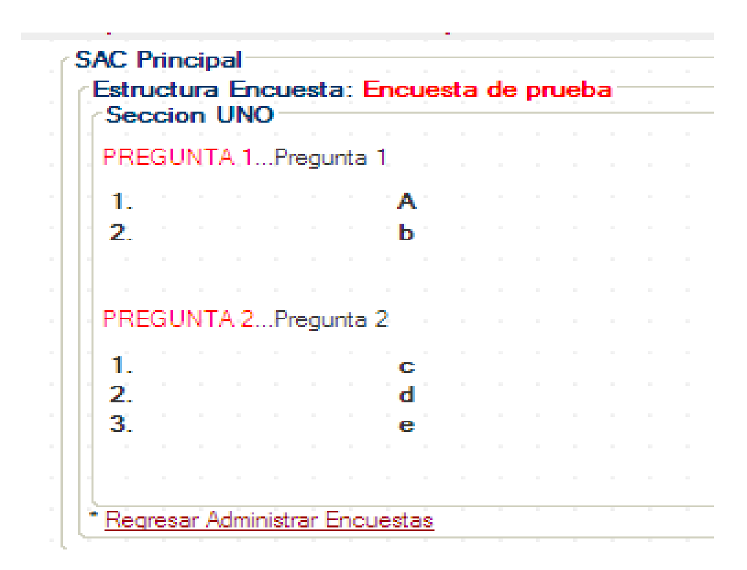
Al pulsar la opción de "Enviar" en "Seleccione Sección", se genera el reporte con las preguntas asociadas a la sección, en la cual se visualiza la respuesta emitida por los ciudadanos, el peso y el número de ciudadanos que colocaron esa respuesta. Ej. 3 ciudadanos colocaron que la "Atención por parte del personal" es "Bueno".



Si se desea obtener los resultados y la grafica por preguntas se debe seleccionar la pregunta de la lista desplegable y pulsar el botón “Enviar”.



- **VISUALIZAR ENCUESTA:** permite visualizar las encuestas diseñadas.

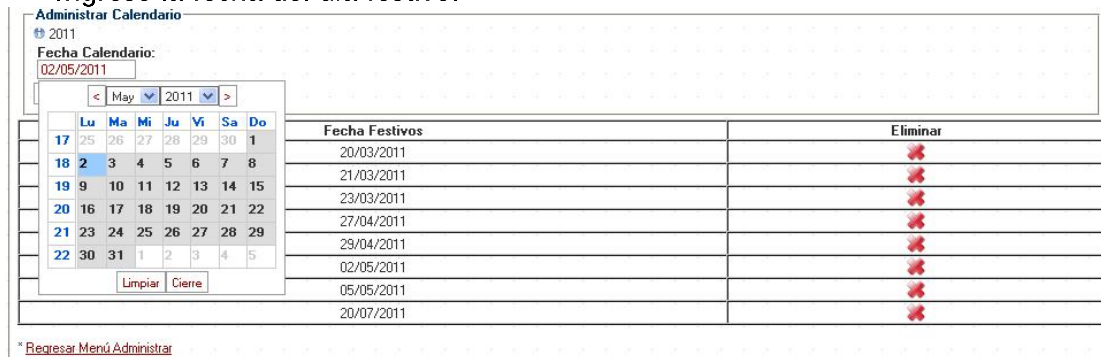


➢ ADMINISTRACIÓN DE CALENDARIO

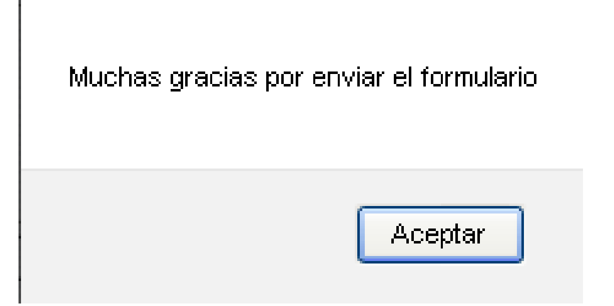
Esta opción permite incluir los días no laborales ó festivos del año siguiente. A los cuales se han llamado "Eventos". Esto solo lo puede hacer el usuario super administrador asignado al Ministerio de educación nacional.

Crear evento:

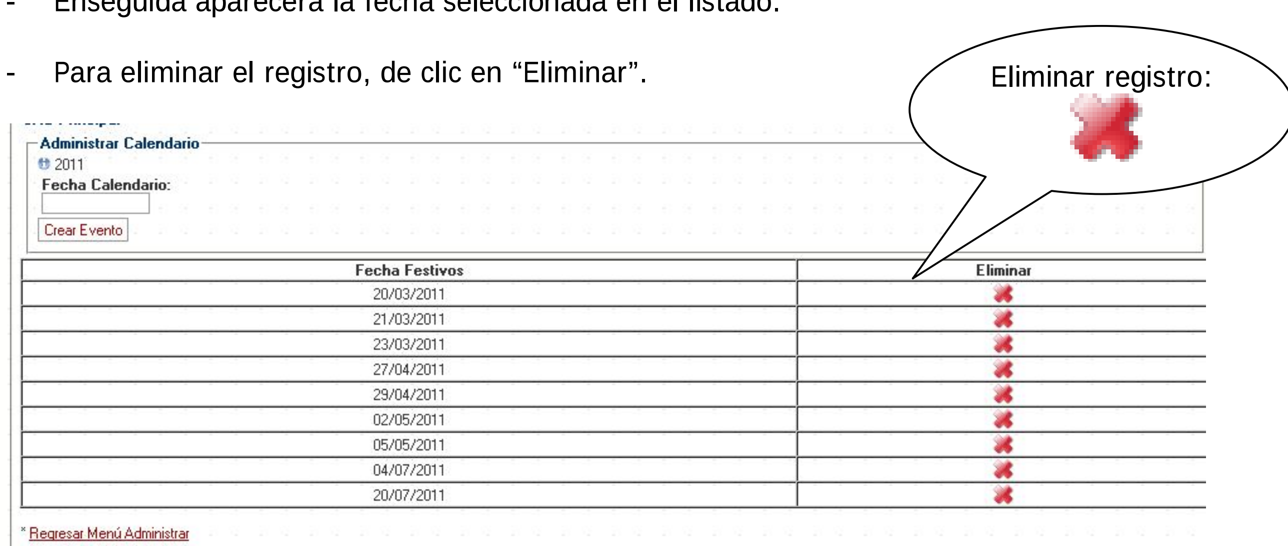
- Ingrese la fecha del día festivo.



- De clic en crear evento.



- Enseguida aparecerá la fecha seleccionada en el listado.
- Para eliminar el registro, de clic en “Eliminar”.

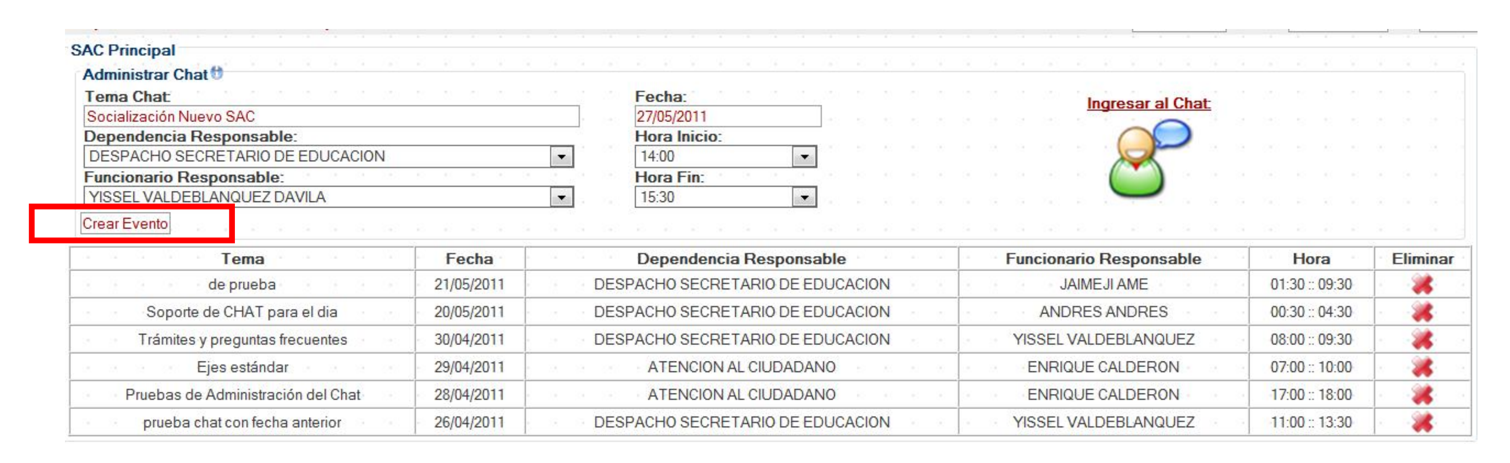


➢ ADMINISTRACIÓN DEL CHAT

En esta opción se asignarán nuevos chats a los funcionarios para que estos asistan.

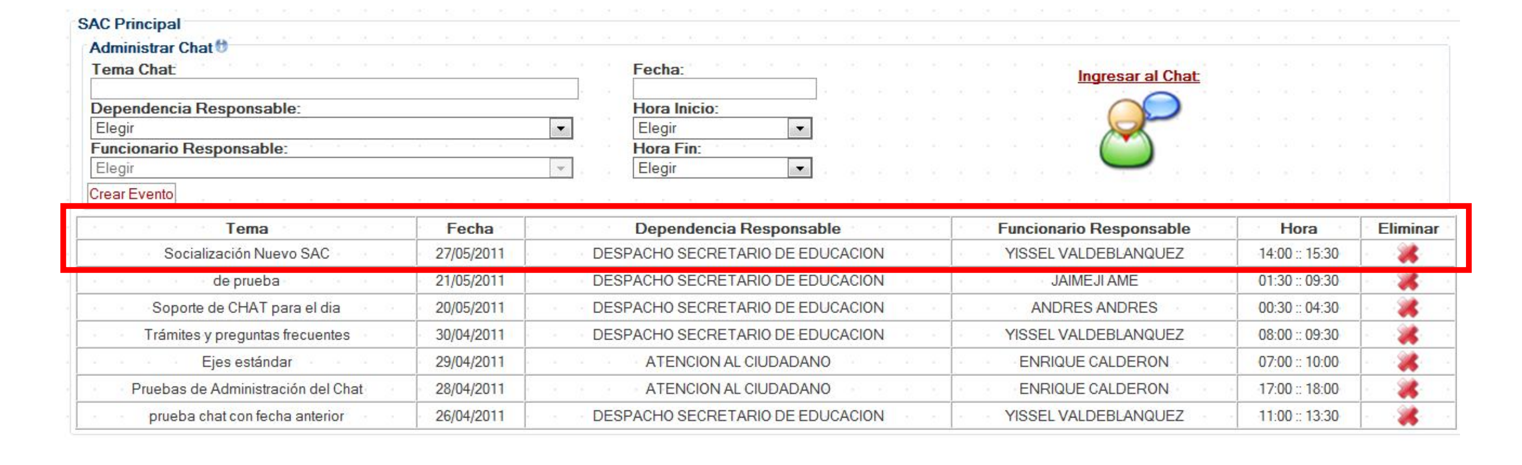
- Para esto se debe diligenciar los campos que aparecen a continuación:

  - o Tema Chat
  - o Dependencia Responsable
  - o Funcionario Responsable: Una vez se asigne le llegará una notificación al correo electrónico del Funcionario para informar su planificación.
  - o Fecha de realización
  - o Hora inicio
  - o Hora Fin



Tema	Fecha	Dependencia Responsable	Funcionario Responsable	Hora	Eliminar
de prueba	21/05/2011	DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACION	JAIMEJI AME	01:30 :: 09:30	
Soporte de CHAT para el dia	20/05/2011	DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACION	ANDRES ANDRES	00:30 :: 04:30	
Trámites y preguntas frecuentes	30/04/2011	DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACION	YISSEL VALDEBLANQUEZ	08:00 :: 09:30	
Ejes estándar	29/04/2011	ATENCION AL CIUDADANO	ENRIQUE CALDERON	07:00 :: 10:00	
Pruebas de Administración del Chat	28/04/2011	ATENCION AL CIUDADANO	ENRIQUE CALDERON	17:00 :: 18:00	
prueba chat con fecha anterior	26/04/2011	DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACION	YISSEL VALDEBLANQUEZ	11:00 :: 13:30	

- Al dar clic en crear evento, aparecerán los datos del chat programado en el listado



Tema	Fecha	Dependencia Responsable	Funcionario Responsable	Hora	Eliminar
Socialización Nuevo SAC	27/05/2011	DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACION	YISSEL VALDEBLANQUEZ	14:00 :: 15:30	
de prueba	21/05/2011	DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACION	JAIMEJI AME	01:30 :: 09:30	
Soporte de CHAT para el dia	20/05/2011	DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACION	ANDRES ANDRES	00:30 :: 04:30	
Trámites y preguntas frecuentes	30/04/2011	DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACION	YISSEL VALDEBLANQUEZ	08:00 :: 09:30	
Ejes estándar	29/04/2011	ATENCION AL CIUDADANO	ENRIQUE CALDERON	07:00 :: 10:00	
Pruebas de Administración del Chat	28/04/2011	ATENCION AL CIUDADANO	ENRIQUE CALDERON	17:00 :: 18:00	
prueba chat con fecha anterior	26/04/2011	DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACION	YISSEL VALDEBLANQUEZ	11:00 :: 13:30	

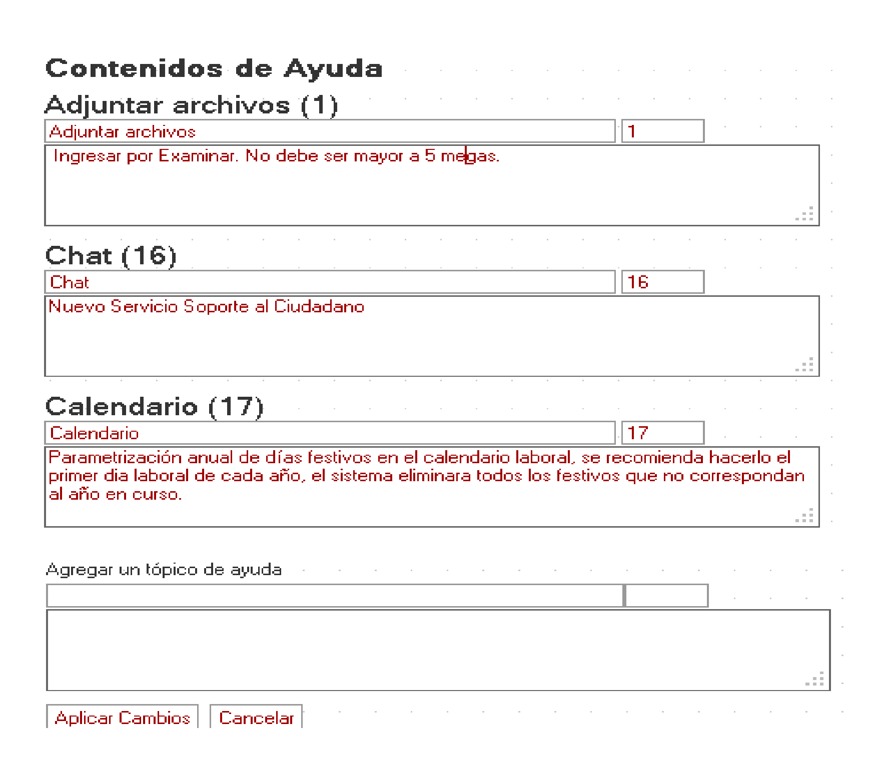
Automaticamente se enviará el correo informativo al funcionario asignado. Con la siguiente información:



"Recordatorio de Soporte en Línea Estimado Funcionario: xxxxxxxxxx xxxxxxxx. En la siguiente fecha: dd/mm/yyyy Usted debe dar soporte a traves de la Web sobre el Tema:...xxxxxxxx xxxxx xxxxx xxxx xxx Hora Inicio: XX:XX Hora Fin: XX:XX"

➢ CONFIGURACIÓN TÓPICOS DE AYUDA

Al seleccionar esta opción se visualizan los diferentes contenidos de ayuda del sistema para su edición.



- Registre la información a editar en los campos que se muestran.

- Los campos aparecerán con numeración la cual se puede cambiar para efectos de organización.

- Al finalizar aparecerá un campo para Agregar un tópico de ayuda.

- Finalmente de clic en “aplicar cambios” para guardar la adición realizada.

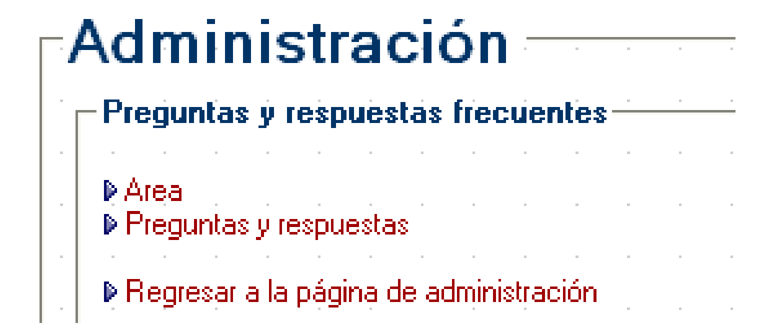
5.2 ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA

Administración del sistema

- Preguntas frecuentes
- Tramites
- Dependencias
- Funcionarios
- Ejes temáticos
- Columnas a visualizar
- Reportes vs Rol

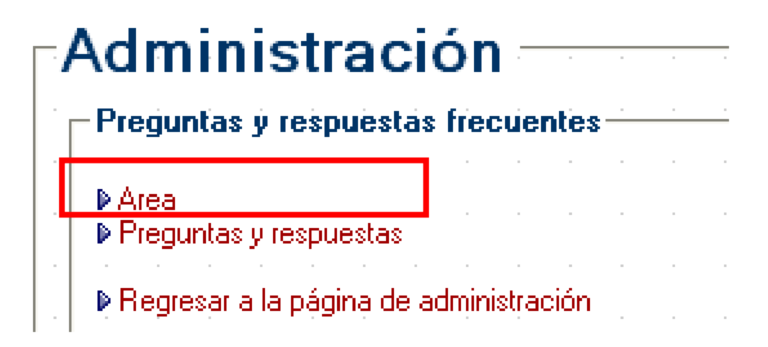
➢ PREGUNTAS FRECUENTES

En esta opción aparecerán dos tópicos: “Area” y “Preguntas y respuestas”, para editarlos dé clic sobre cada uno de ellos:

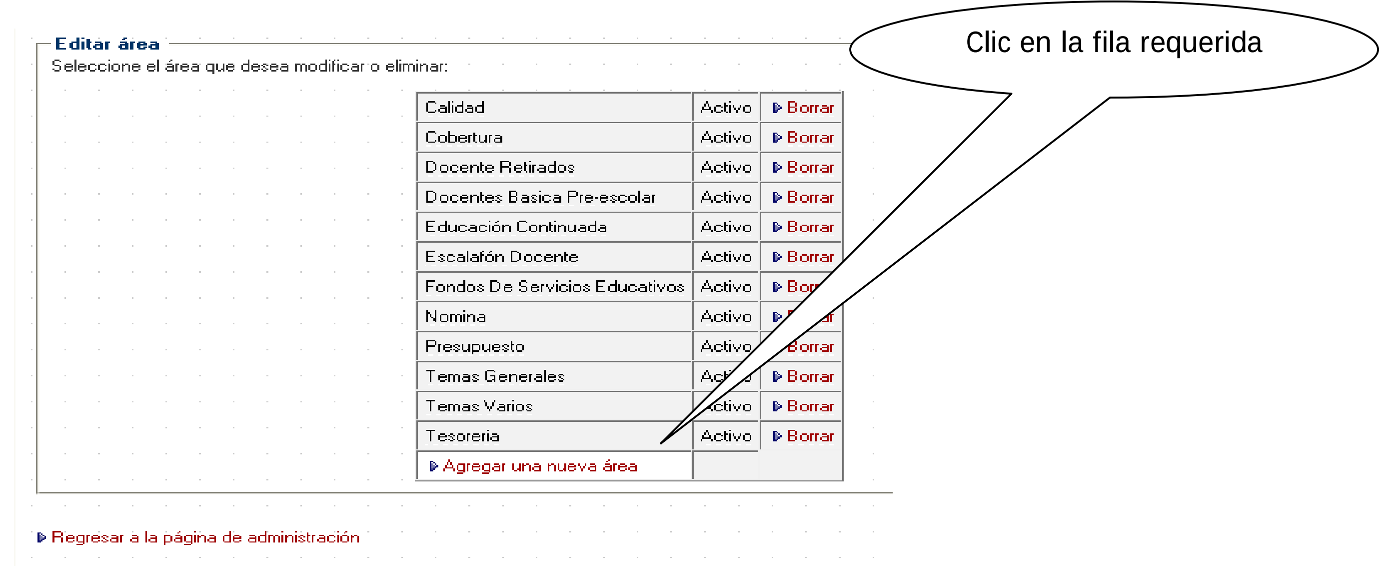


Editar área:

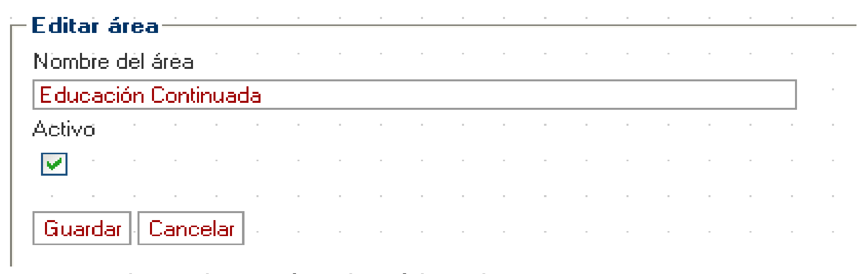
Permite adicionar y eliminar los submenús del menú de preguntas frecuentes seleccionando la opción Agregar una nueva área y/o borrar.



- Aparecerá un listado sobre el cual debe seleccionar el área a editar.



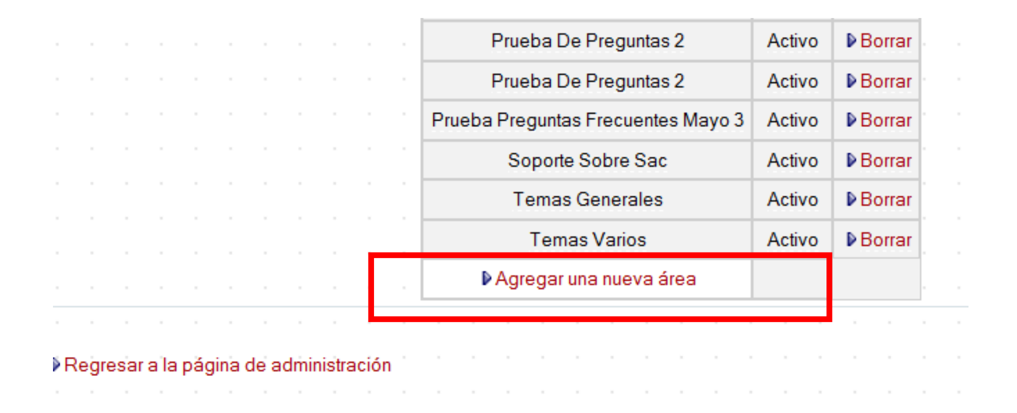
- Al dar clic sobre la fila requerida, aparecerá una pantalla con el campo a editar.



- Seleccione si estará activo ó inactivo.

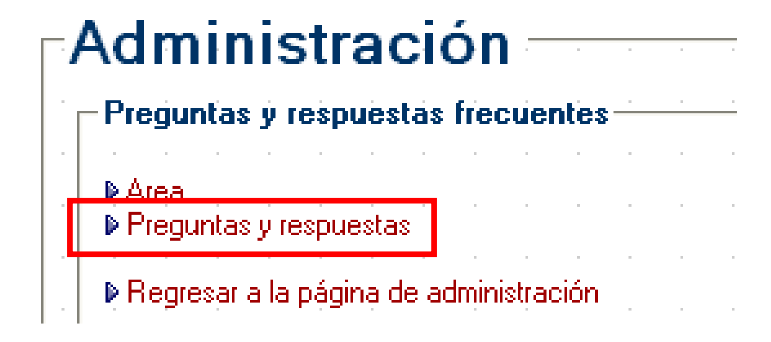
- Finalmente de clic en guardar.

Si se requiere agregar una nueva área debe pulsar la opción “Agregar una nueva área”, que aparece al final de la pagina:

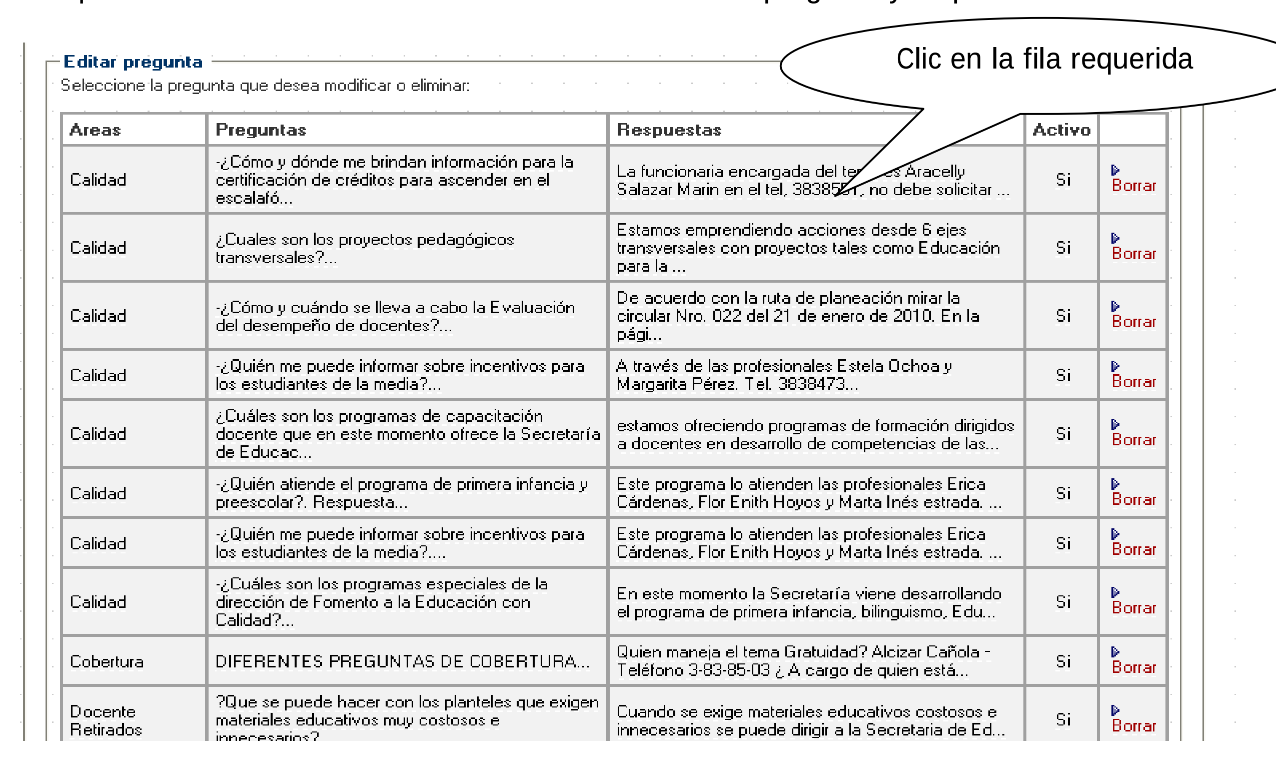


Editar Preguntas y Respuestas:

Permite adicionar o eliminar una pregunta y respuesta asociándola a un área.

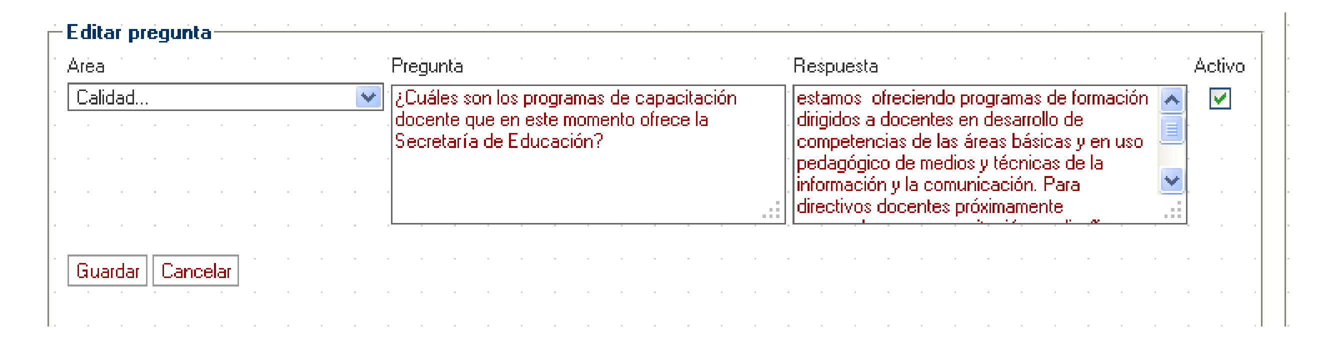


- Aparecerá un listado sobre el cual debe seleccionar la pregunta y respuesta a editar.



Areas	Preguntas	Respuestas	Activo	
Calidad	-¿Cómo y dónde me brindan información para la certificación de créditos para ascender en el escalafó...	La funcionaria encargada del te... es Aracelly Salazar Marin en el tel. 38385..., no debe solicitar ...	Si	Borrar
Calidad	¿Cuales son los proyectos pedagógicos transversales?...	Estamos emprendiendo acciones desde 6 ejes transversales con proyectos tales como Educación para la ...	Si	Borrar
Calidad	-¿Cómo y cuándo se lleva a cabo la Evaluación del desempeño de docentes?...	De acuerdo con la ruta de planeación mirar la circular Nro. 022 del 21 de enero de 2010. En la pági...	Si	Borrar
Calidad	-¿Quién me puede informar sobre incentivos para los estudiantes de la media?...	A través de las profesionales Estela Ochoa y Margarita Pérez. Tel. 3838473...	Si	Borrar
Calidad	¿Cuáles son los programas de capacitación docente que en este momento ofrece la Secretaría de Educac...	estamos ofreciendo programas de formación dirigidos a docentes en desarrollo de competencias de las...	Si	Borrar
Calidad	-¿Quién atiende el programa de primera infancia y preescolar?. Respuesta...	Este programa lo atienden las profesionales Erica Cárdenas, Flor Enith Hoyos y Marta Inés estrada. ...	Si	Borrar
Calidad	-¿Quién me puede informar sobre incentivos para los estudiantes de la media?....	Este programa lo atienden las profesionales Erica Cárdenas, Flor Enith Hoyos y Marta Inés estrada. ...	Si	Borrar
Calidad	-¿Cuáles son los programas especiales de la dirección de Fomento a la Educación con Calidad?...	En este momento la Secretaría viene desarrollando el programa de primera infancia, bilinguismo, Edu...	Si	Borrar
Cobertura	DIFERENTES PREGUNTAS DE COBERTURA...	Quien maneja el tema Gratuidad? Alcizar Cañola - Teléfono 3-83-85-03 ¿ A cargo de quien está...	Si	Borrar
Docente Retirados	?Que se puede hacer con los planteles que exigen materiales educativos muy costosos e innecesarios?	Cuando se exige materiales educativos costosos e innecesarios se puede dirigir a la Secretaria de Ed...	Si	Borrar

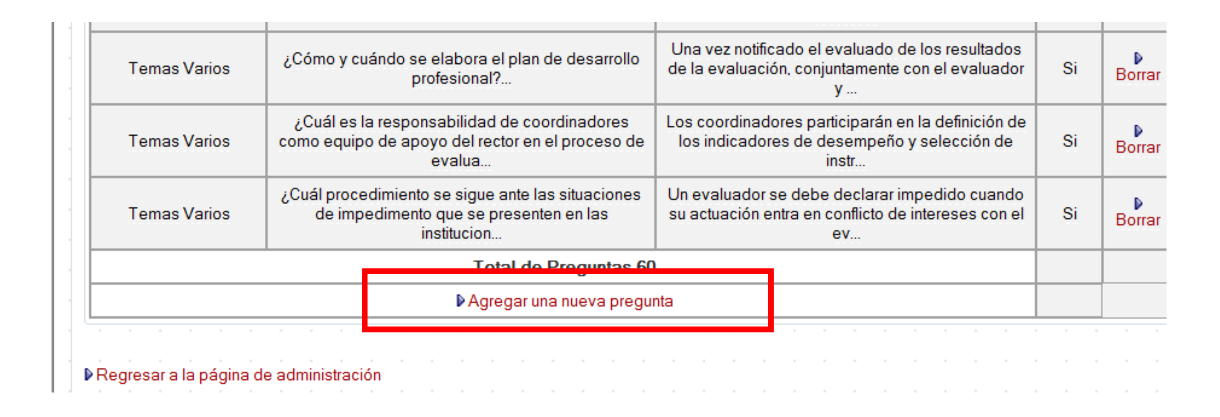
- Al dar clic sobre la fila requerida, aparecerá una pantalla con los campos a editar.



- Seleccione si estará activo ó inactivo.

- Finalmente de clic en guardar.

Si se requiere agregar una nueva pregunta debe pulsar la opción "Agregar una nueva pregunta", que aparece al final de la pagina:



El menú principal de SAC, permite visualizar en la opción de consultas, las preguntas frecuentes "Activas" con sus respectivas respuestas. Formando un banco de preguntas con las que el usuario podrá interactuar.



| PortalSED | Boyaca | Generalidades | Consultas | Inicio

Preguntas frecuentes : Capacitación

▸ Cuando empieza la capacitación A que te cojo Rastón ?

En Abril 23 de 2007

▸ El plan decenal de Educación es de obligatorio cumplimiento?

Lo ideal es que se tenga como un documento serio y se palsme en los palnes de desarrollo

▸ El plan decenal de Educación es de obligatorio cumplimiento?

Lo ideal es que se tenga como un documento serio y se palsme en los palnes de desarrollo

➢ TRÁMITES

En esta opción aparecerán dos tópicos: "Categorías para los trámites" y "Trámites", para editarlos dé clic sobre cada uno de ellos:

Editar información de tramites

▸ Categorias para los tramites
▸ Tramites

▸ Regresar a la página de administración

Editar categorias para los trámites:

Esta opción permite adicionar, activar o desactivar las categorías del menú de Trámites.

Editar información de tramites

▸ Categorias para los tramites
▸ Tramites

▸ Regresar a la página de administración

- Aparecerá un listado sobre el cual debe seleccionar la categoría a editar.



- Al dar clic sobre la fila requerida, aparecerá una pantalla con los campos a editar.



- Seleccione si estará activo ó inactivo.

- Finalmente de clic en guardar.

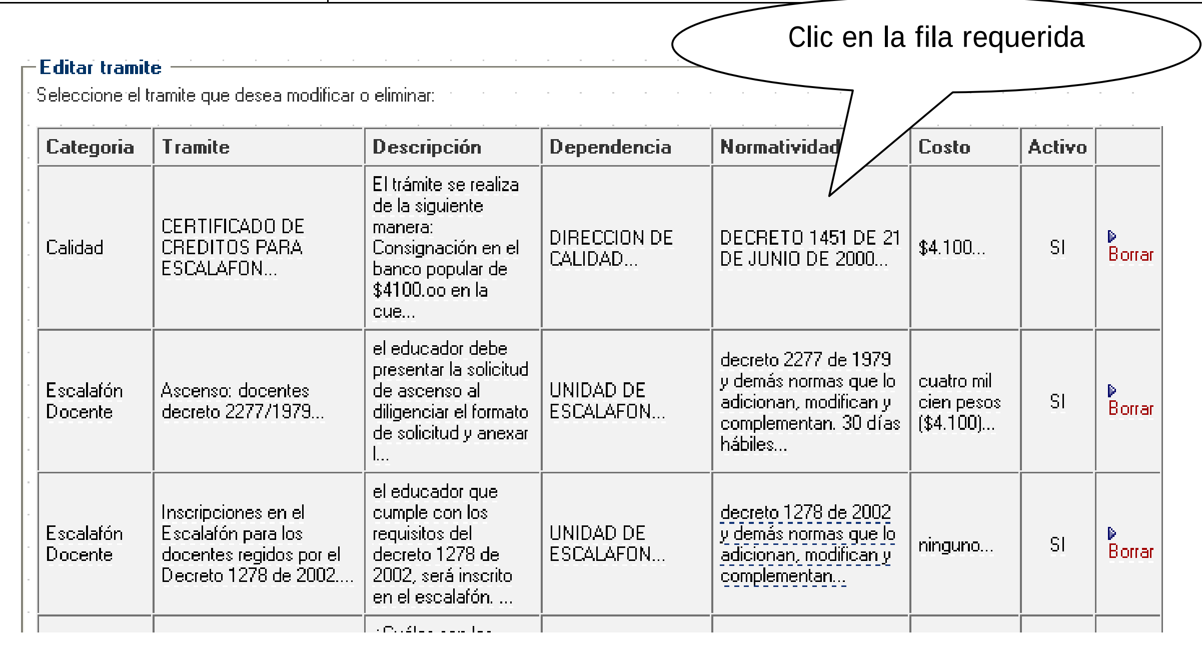
Si se requiere agregar una nueva catgoria debe pulsar la opción “Agregar una nueva categoría”, que aparece al final de la pagina:



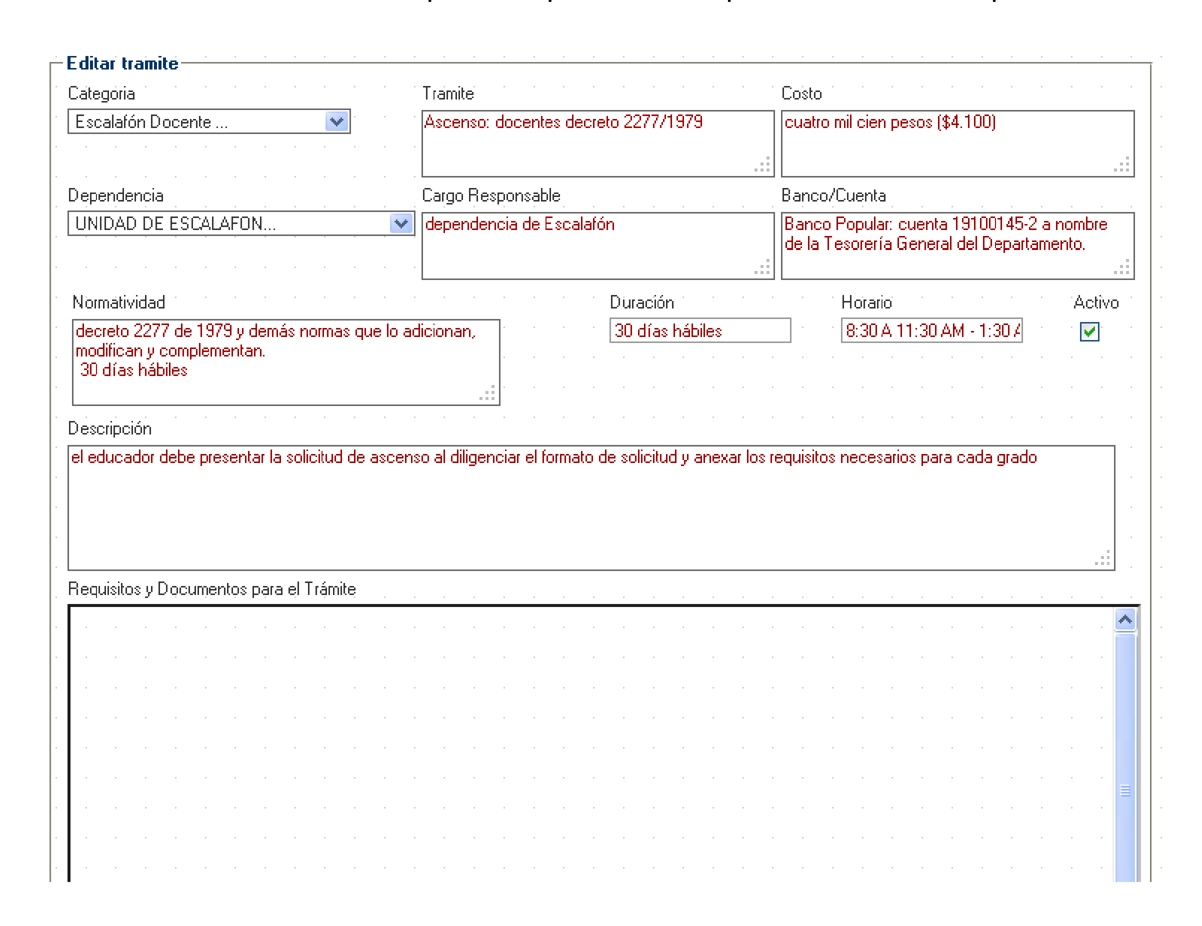
Editar trámites:

Se debe ingresar toda la información correspondiente al trámite: Categoría, Trámite, costo, Dependencia, Cargo Responsable, Banco/cuenta, Normatividad, duración, Horario, Fecha desde, Fecha hasta, Respuesta y documentos. Adicionalmente, se pueden anexar documentos. Al final se presiona el botón guardar.

- Aparecerá un listado sobre el cual debe seleccionar el trámite a editar.

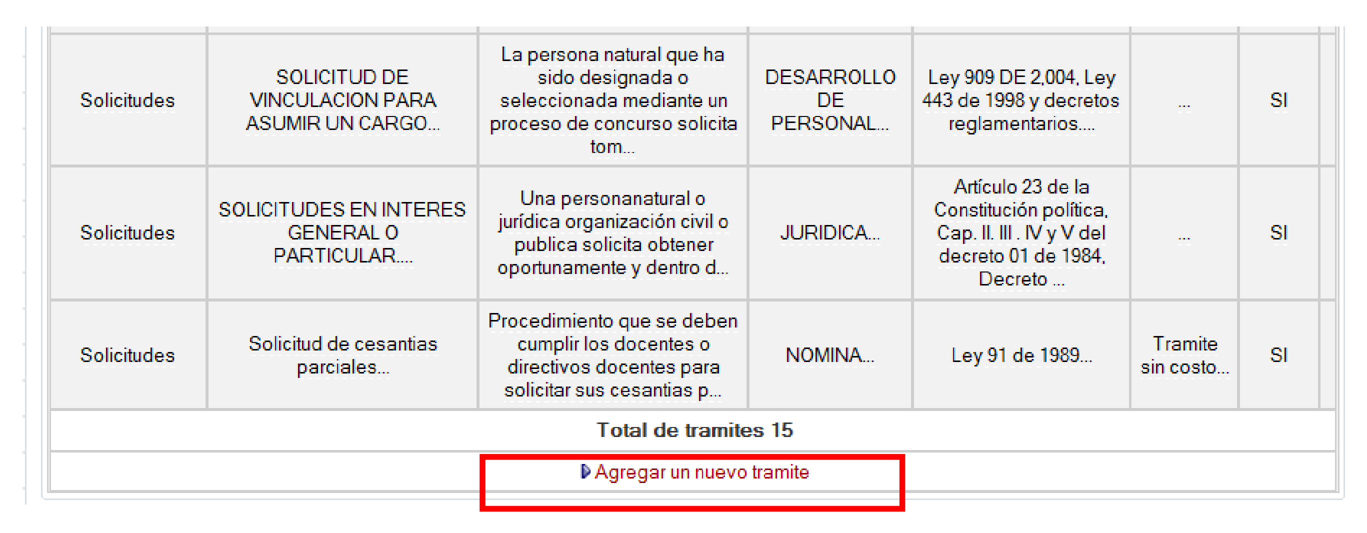


- Al dar clic sobre la fila requerida, aparecerá una pantalla con los campos a editar.



- Seleccione si estará activo ó inactivo.
- Finalmente de clic en guardar.

Si se requiere agregar un nuevo trámite debe pulsar la opción “Agregar un nuevo tramite”, que aparece al final de la pagina:



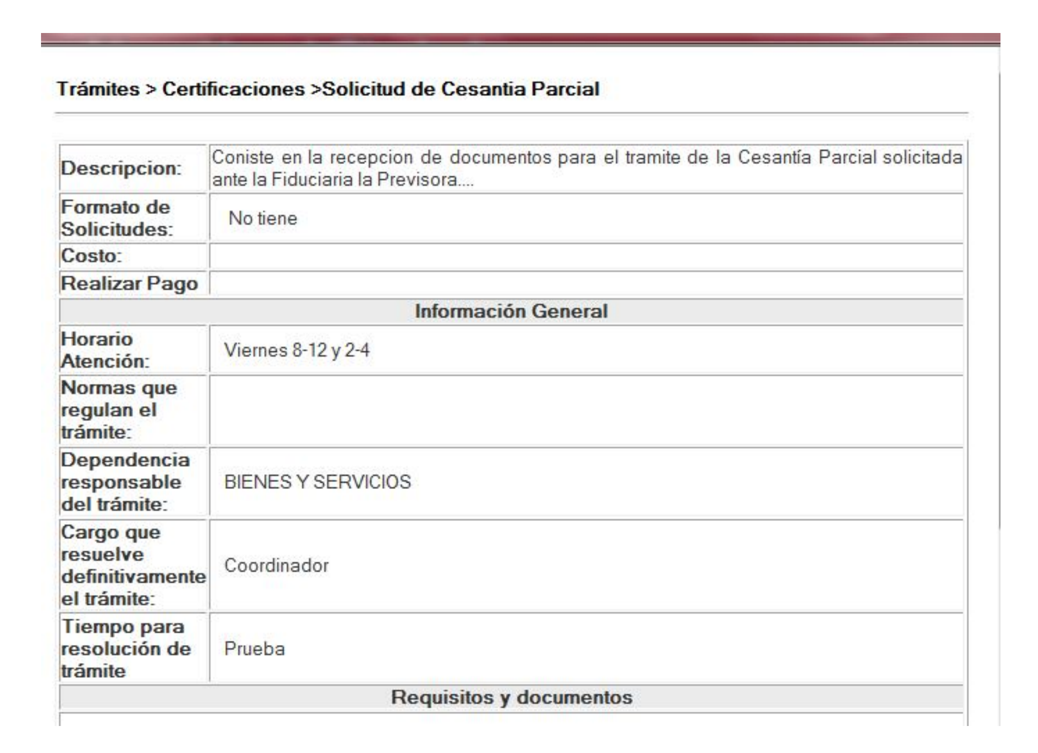
Solicitudes	SOLICITUD DE VINCULACION PARA ASUMIR UN CARGO...	La persona natural que ha sido designada o seleccionada mediante un proceso de concurso solicita tom...	DESARROLLO DE PERSONAL...	Ley 909 DE 2.004, Ley 443 de 1998 y decretos reglamentarios....	...	SI
Solicitudes	SOLICITUDES EN INTERES GENERAL O PARTICULAR....	Una personanatural o jurídica organización civil o publica solicita obtener oportunamente y dentro d...	JURIDICA...	Artículo 23 de la Constitución política, Cap. II. III . IV y V del decreto 01 de 1984, Decreto ...	...	SI
Solicitudes	Solicitud de cesantias parciales...	Procedimiento que se deben cumplir los docentes o directivos docentes para solicitar sus cesantias p...	NOMINA...	Ley 91 de 1989...	Tramite sin costo...	SI

Total de tramites 15

Agregar un nuevo tramite

En el menú principal de SAC, permite visualizar en la opción de trámites, los tramites que estan “Activos” y que se realizan en la Secretaria de Educación.

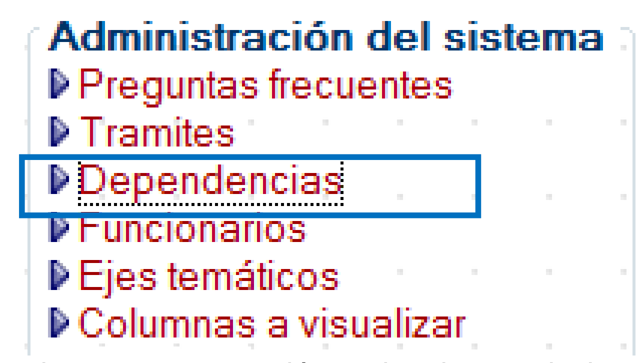




Trámites > Certificaciones >Solicitud de Cesantia Parcial

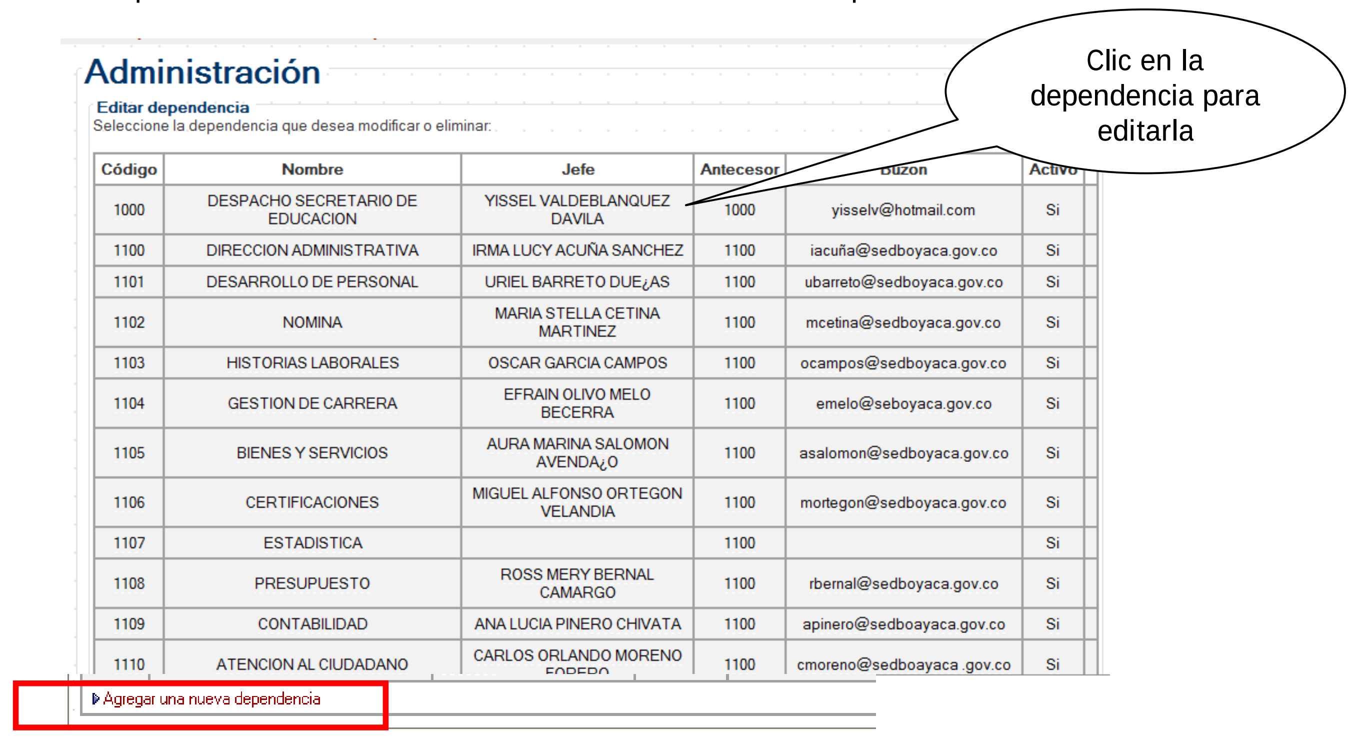
Descripcion:	Coniste en la recepcion de documentos para el tramite de la Cesantía Parcial solicitada ante la Fiduciaria la Previsora....
Formato de Solicitudes:	No tiene
Costo:	
Realizar Pago	
Información General	
Horario Atención:	Viernes 8-12 y 2-4
Normas que regulan el trámite:	
Dependencia responsable del trámite:	BIENES Y SERVICIOS
Cargo que resuelve definitivamente el trámite:	Coordinador
Tiempo para resolución de trámite	Prueba
Requisitos y documentos	

- **DEPENDENCIAS**



Al ingresar a esta opción se despliega la siguiente ventana en donde se pueden editar, activar o desactivar las diferentes dependencias de la Secretaría de educación.

- Aparecerá un listado sobre el cual debe seleccionar la dependencia a editar.



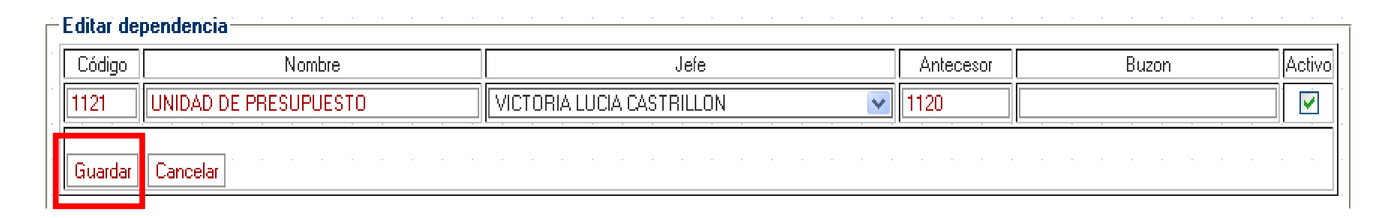
Administración

Editar dependencia

Seleccione la dependencia que desea modificar o eliminar:

Código	Nombre	Jefe	Antecesor	Buzon	Activo
1000	DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACION	YISSEL VALDEBLANQUEZ DAVILA	1000	yisselv@hotmail.com	Si
1100	DIRECCION ADMINISTRATIVA	IRMA LUCY ACUÑA SANCHEZ	1100	iacuña@sedboyaca.gov.co	Si
1101	DESARROLLO DE PERSONAL	URIEL BARRETO DUE¿AS	1100	ubarreto@sedboyaca.gov.co	Si
1102	NOMINA	MARIA STELLA CETINA MARTINEZ	1100	mcetina@sedboyaca.gov.co	Si
1103	HISTORIAS LABORALES	OSCAR GARCIA CAMPOS	1100	ocampos@sedboyaca.gov.co	Si
1104	GESTION DE CARRERA	EFRAIN OLIVO MELO BECERRA	1100	emelo@seboyaca.gov.co	Si
1105	BIENES Y SERVICIOS	AURA MARINA SALOMON AVENDA¿O	1100	asalomon@sedboyaca.gov.co	Si
1106	CERTIFICACIONES	MIGUEL ALFONSO ORTEGON VELANDIA	1100	mortegon@sedboyaca.gov.co	Si
1107	ESTADISTICA		1100		Si
1108	PRESUPUESTO	ROSS MERY BERNAL CAMARGO	1100	rbernal@sedboyaca.gov.co	Si
1109	CONTABILIDAD	ANA LUCIA PINERO CHIVATA	1100	apinero@sedboayaca.gov.co	Si
1110	ATENCION AL CIUDADANO	CARLOS ORLANDO MORENO FORERO	1100	cmoreno@sedboayaca .gov.co	Si

- Al dar clic sobre la dependencia, aparecerá una pantalla con los campos a editar.



Editar dependencia

Código	Nombre	Jefe	Antecesor	Buzon	Activo
1121	UNIDAD DE PRESUPUESTO	VICTORIA LUCIA CASTRILLON	1120		☑

Guardar Cancelar

Si desea agregar una dependencia selecciona la opción “Agregar una nueva dependencia” que aparece al final del listado y diligencia código de la dependencia, Nombre de la dependencia, Jefe de la dependencia, Jefe antecesor y buzón del jefe. Se indica si esta activa o no la misma.

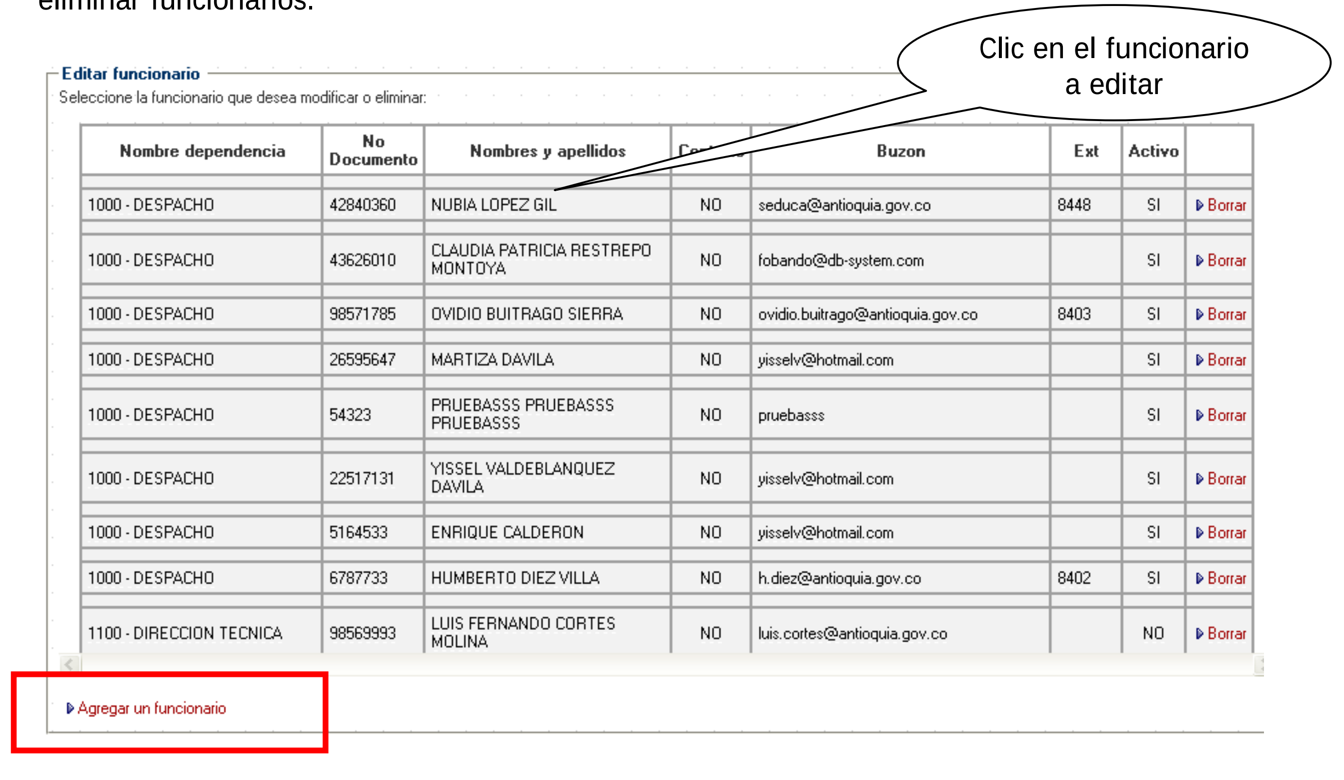
Se salva el registro con el botón guardar.

➢ FUNCIONARIOS

Administración del sistema

- Preguntas frecuentes
- Tramites
- Dependencias
- Funcionarios
- Ejes temáticos
- Columnas a visualizar

Al ingresar a esta opción, se despliega la siguiente ventana en donde se pueden editar o eliminar funcionarios.



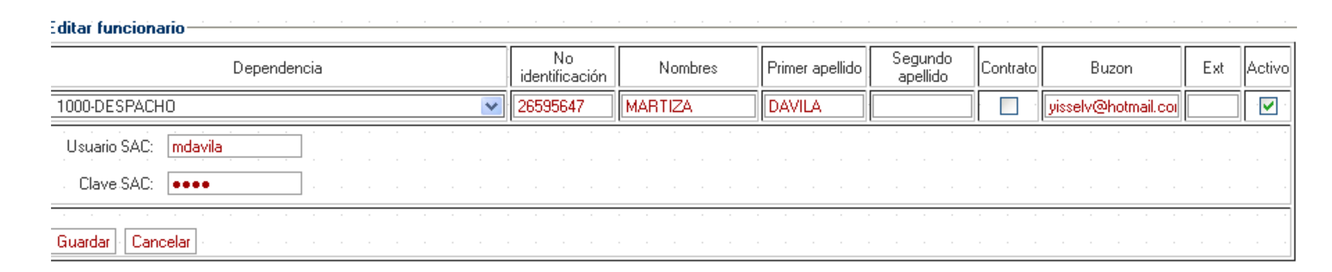
Editar funcionario

Seleccione la funcionario que desea modificar o eliminar:

Nombre dependencia	No Documento	Nombres y apellidos	Car[illegible]	Buzon	Ext	Activo	
1000 - DESPACHO	42840360	NUBIA LOPEZ GIL	NO	seduca@antioquia.gov.co	8448	SI	Borrar
1000 - DESPACHO	43626010	CLAUDIA PATRICIA RESTREPO MONTOYA	NO	fobando@db-system.com		SI	Borrar
1000 - DESPACHO	98571785	OVIDIO BUITRAGO SIERRA	NO	ovidio.buitrago@antioquia.gov.co	8403	SI	Borrar
1000 - DESPACHO	26595647	MARTIZA DAVILA	NO	yisselv@hotmail.com		SI	Borrar
1000 - DESPACHO	54323	PRUEBASSS PRUEBASSS PRUEBASSS	NO	pruebasss		SI	Borrar
1000 - DESPACHO	22517131	YISSEL VALDEBLANQUEZ DAVILA	NO	yisselv@hotmail.com		SI	Borrar
1000 - DESPACHO	5164533	ENRIQUE CALDERON	NO	yisselv@hotmail.com		SI	Borrar
1000 - DESPACHO	6787733	HUMBERTO DIEZ VILLA	NO	h.diez@antioquia.gov.co	8402	SI	Borrar
1100 - DIRECCION TECNICA	98569993	LUIS FERNANDO CORTES MOLINA	NO	luis.cortes@antioquia.gov.co		NO	Borrar

Agregar un funcionario

- Al dar clic sobre el funcionario, aparecerá una pantalla con los campos a editar.

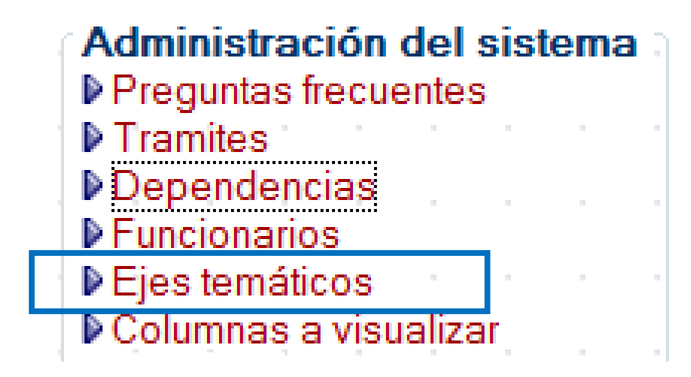


Si desea agregar un funcionario selecciona la opción “Agregar un funcionario” que se encuentra al final del listado y se diligencia el código de la dependencia, Número de identificación del funcionario, Nombre del funcionario, Primer Apellido, Buzón del funcionario, extensión.

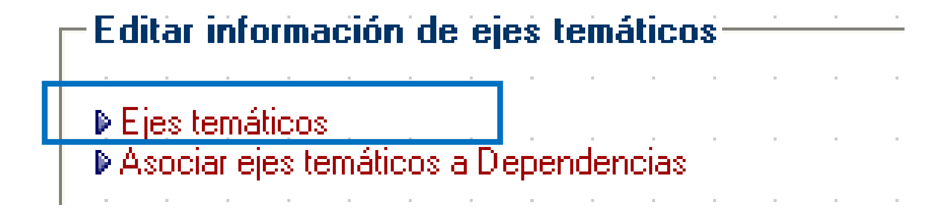
No se podrán cambiar los funcionarios de dependencia o desactivar si tienen requerimientos por finalizar.

Se salva el registro con el botón guardar.

- **EJES TEMÁTICOS**



Al ingresar a “Ejes temáticos” se despliega la siguiente pantalla:



Al ingresar a "Ejes temáticos" se despliega la siguiente ventana en donde se pueden consultar los diferentes ejes temáticos estándar de las Secretarías de educación. Estos solo los podrá actualizar el Ministerio de educación, a excepción de Entes territoriales e instituciones que deban tener sus propios ejes temáticos:

Administración

Editar eje temático : Secretarías de Educación

Código	Nombre	Descripción	Plazo	Tipo Plazo	Activo
520	INVITACIONES	TODAS LAS INVITACIONES REALIZADAS A LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN O A ALGUNA DEPENDENCIA O FUNCIONARIO DE LA MISMA. EJ. EVENTOS, FOROS, CAPACITACIONES, TARJETAS, SEMINARIOS, EVENTOS ORGANIZADOS POR LA SE, ECT.	1	Laboral	SI
519	FELICITACIONES	FELICITACIONES EMITIDAS POR LOS CIUDADANOS A LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	1	Laboral	SI
518	CERTIFICADO DE NO VINCULADO	CERTIFICADO DE NO VINCULADO A LA IE, SE, AL FONDO NACIONAL DEL AHORRO O FONDOS PRIVADOS	5	Calendario	SI
		AUXILIO: AUXILIO POR MATERNIDAD, AUXILIO POR ENFERMEDAD PROFESIONAL, AUXILIO POR ENFERMEDAD NO PROFESIONAL, AUXILIO POR ACCIDENTE DE TRABAJO, INDEMNIZACIÓN POR ACCIDENTE DE TRABAJO, AUXILIO FUNERARIO POR FALLECIMIENTO DEL PENSIONADO, SEGURO POR MUERTE PENSIÓN: SOLICITUD DE PENSION INVALIDEZ,			

Asociar ejes temáticos a dependencias:

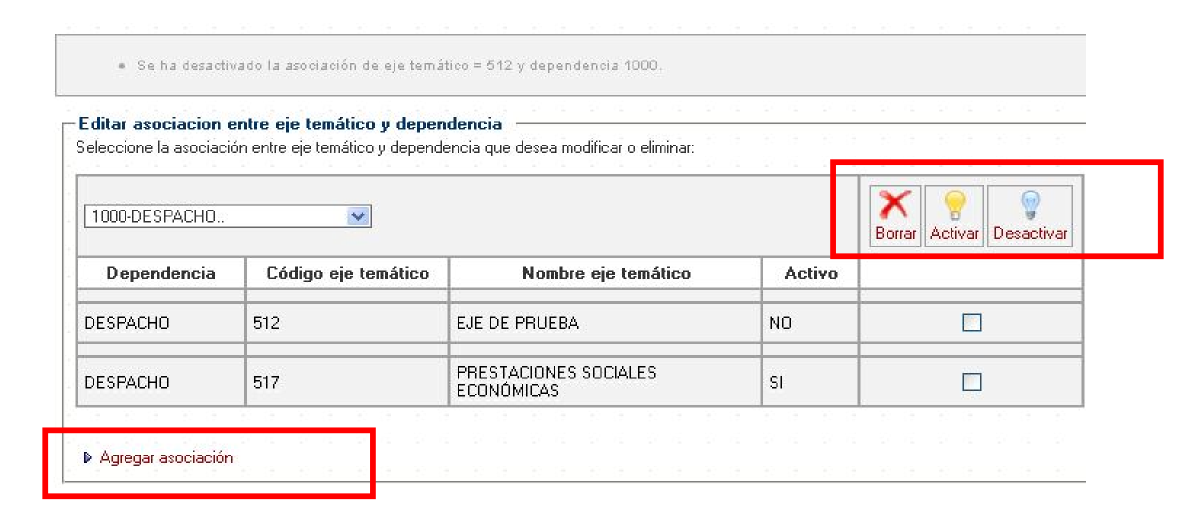
Editar información de ejes temáticos

Ejes temáticos

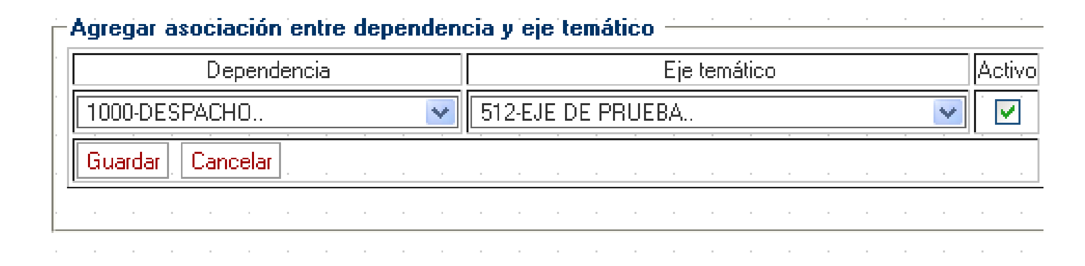
Asociar ejes temáticos a Dependencias

Esta opción permite agreagar asociaciones, activar ó desactivar las asociaciones existentes entre eje temático y la dependencia:

Para esto dé clic en los diferentes botones ubicados en el extremo superior izquierdo de la pantalla.

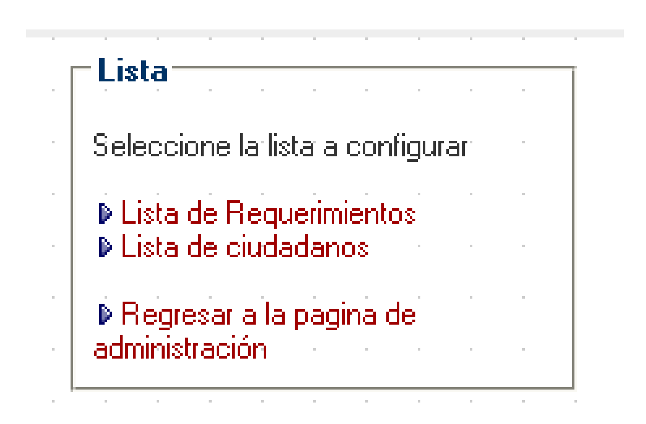


Si desea agregar una asociación dé clic en el botón “**Agregar asociación**” y diligencie los campos de dependencia, eje temático y seleccione la casilla “Activo”:



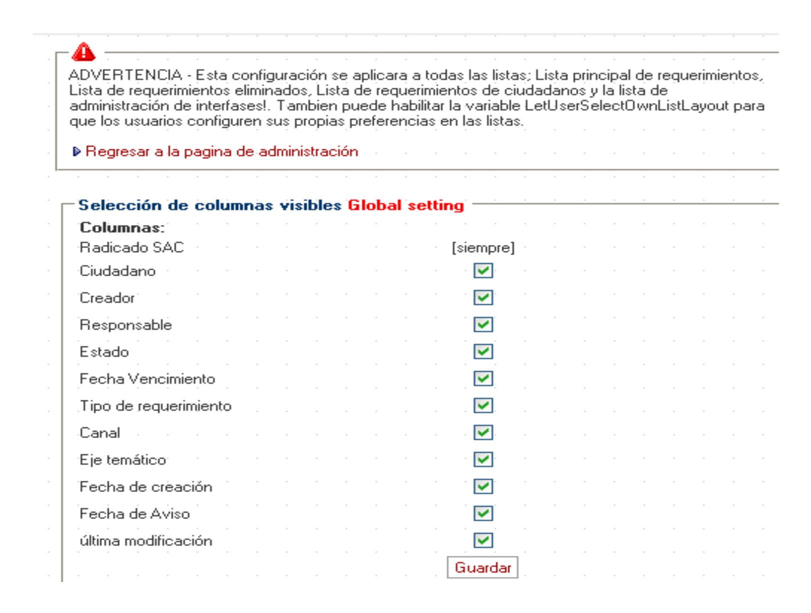
➢ COLUMNAS A VISUALIZAR

Se podrán editar la lista de requerimientos y lista de ciudadanos:



Lista de requerimientos:
Permite seleccionar los campos que se visualizan en la lista de requerimientos habilitando o deshabilitando el opción “Siempre” de cada columna.

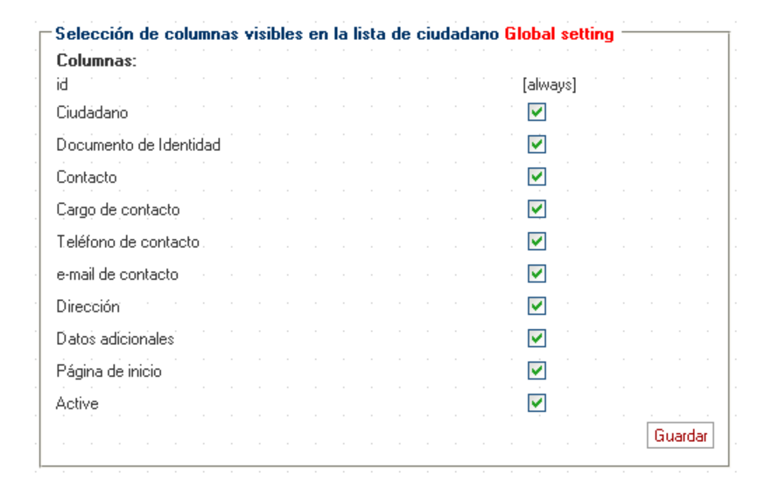
Se salva con el botón guardar.



Lista de ciudadanos:

Permite seleccionar los campos que se visualizan en la lista de ciudadanos habilitando o deshabilitando el opción “Siempre” de cada columna.

Se salva con el botón guardar.



5.3 CONFIGURACION DE CORRESPONDENCIA

Configuración de Correspondencia(IE)
- Ejes Temáticos
- Asociar Ejes Temáticos a Dependencias
- Maximo de días para la devolución

Desde esta opción se puede configurar los ejes temáticos aplicables a la correspondencia interna de la Secretaría de educación y parametrizar los días permitidos para devolver correspondencia interna recibida por los funcionarios.

➢ EJES TEMÁTICOS

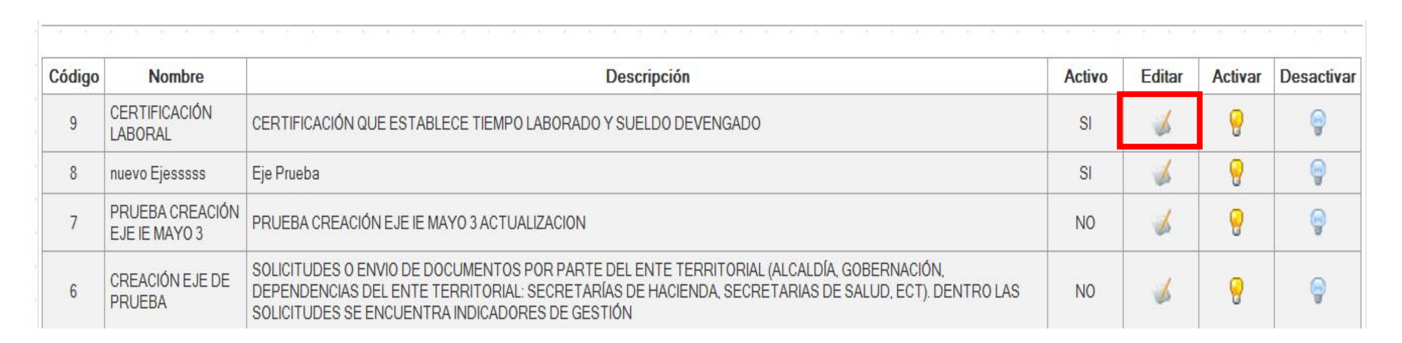
Configuración de Correspondencia(IE)

- Ejes Temáticos
- Asociar Ejes Temáticos a Dependencias
- Maximo de días para la devolución

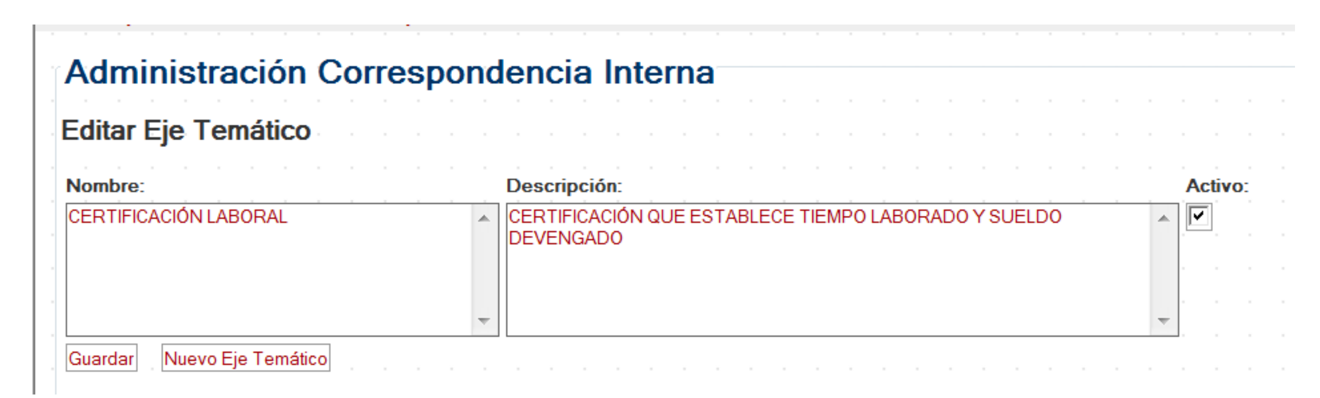
Esta opción permite crear nuevos ejes temáticos, diligenciando los campos de Nombre y descripción, luego deberá dar clic en guardar.



Si desea editar un eje temático ya creado, de debe dar clic sobre el botón **"Editar"** y diligenciar los campos de Nombre y descripción, luego deberá dar clic en guardar.



Código	Nombre	Descripción	Activo	Editar	Activar	Desactivar
9	CERTIFICACIÓN LABORAL	CERTIFICACIÓN QUE ESTABLECE TIEMPO LABORADO Y SUELDO DEVENGADO	SI			
8	nuevo Ejesssss	Eje Prueba	SI			
7	PRUEBA CREACIÓN EJE IE MAYO 3	PRUEBA CREACIÓN EJE IE MAYO 3 ACTUALIZACION	NO			
6	CREACIÓN EJE DE PRUEBA	SOLICITUDES O ENVIO DE DOCUMENTOS POR PARTE DEL ENTE TERRITORIAL (ALCALDÍA, GOBERNACIÓN, DEPENDENCIAS DEL ENTE TERRITORIAL: SECRETARÍAS DE HACIENDA, SECRETARIAS DE SALUD, ECT). DENTRO LAS SOLICITUDES SE ENCUENTRA INDICADORES DE GESTIÓN	NO			



Para activar ó desactivar los ejes temáticos, de clic sobre los bombillos amarillo ó azul.



Descripción	Activo	Editar	Activar	Desactivar
CERTIFICACIÓN QUE ESTABLECE TIEMPO LABORADO Y SUELDO DEVENGADO	SI			
Eje Prueba	SI			
PRUEBA CREACIÓN EJE IE MAYO 3 ACTUALIZACION	NO			
SOLICITUDES O ENVIO DE DOCUMENTOS POR PARTE DEL ENTE TERRITORIAL (ALCALDÍA, GOBERNACIÓN, DEPENDENCIAS DEL ENTE TERRITORIAL: SECRETARÍAS DE HACIENDA, SECRETARIAS DE SALUD, ECT). DENTRO LAS SOLICITUDES SE ENCUENTRA INDICADORES DE GESTIÓN	NO			

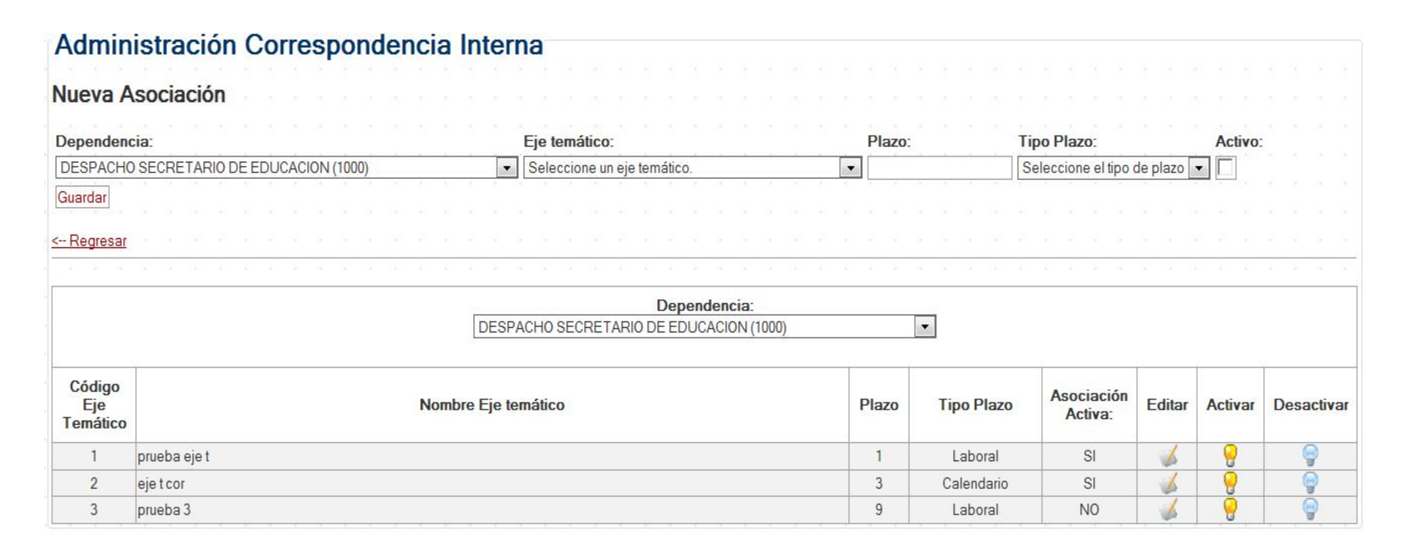
➢ ASOCIAR EJES TEMÁTICOS A DEPENDENCIAS

Configuración de Correspondencia(IE)
- Ejes Temáticos
- Asociar Ejes Temáticos a Dependencias
- Maximo de dias para la devolucion

Esta opción permite crear asociaciones entre ejes temáticos y dependencias, para esto se deberá seleccionar la dependencia, el eje temático, registrar el plazo en días para dar respuesta al requerimento, el tipo de plazo y seleccionar si va a estar activo ó inactivo, finalmente dé clic en guardar.



El Administrador podrá visualizar las asociaciones por dependencias en esta sección:



Código Eje Temático	Nombre Eje temático	Plazo	Tipo Plazo	Asociación Activa:	Editar	Activar	Desactivar
1	prueba eje t	1	Laboral	SI			
2	eje t cor	3	Calendario	SI			
3	prueba 3	9	Laboral	NO			

➢ MÁXIMO DE DÍAS PARA DEVOLUCIÓN

Aquí se parametriza el número de días de plazo para devolver un requerimiento que no corresponda al funcionario, para esto, el adminsitrador debe registrar el número de días de plazo en el campo y luego dar clic en guardar.

Configuración de Correspondencia(IE)
- Ejes Temáticos
- Asociar Ejes Temáticos a Dependencias
- Maximo de días para la devolución

Dias de plazo que tiene un funcionario que ha recibido una correspondencia para devolverla.

Días: 1

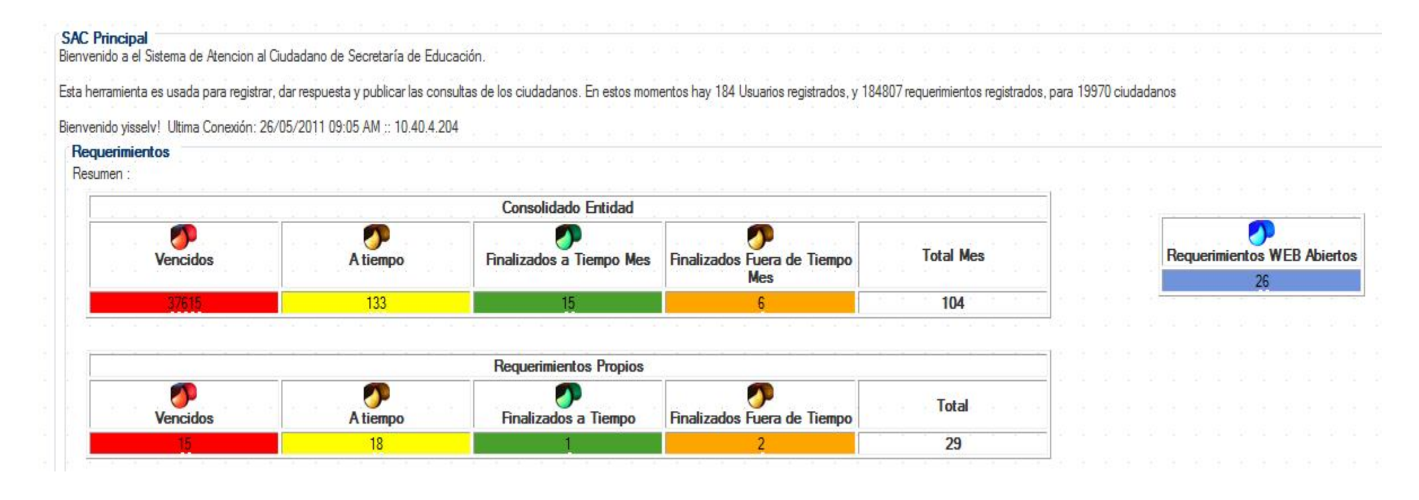
Guardar

<-- Regresar

6 SEGUIMIENTO A PQRS

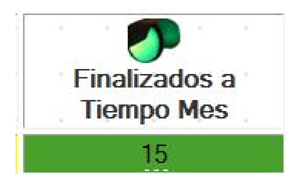
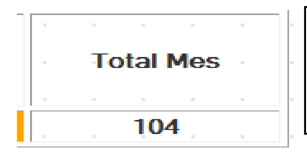
El administrador del SAC podrá hacerle seguimiento a todas las PQR radicada en el sistema.

En la Pantalla **Principal** del SAC el administrador puede verificar los requerimientos asignados clasificados según el estado, así:



Consolidado Entidad

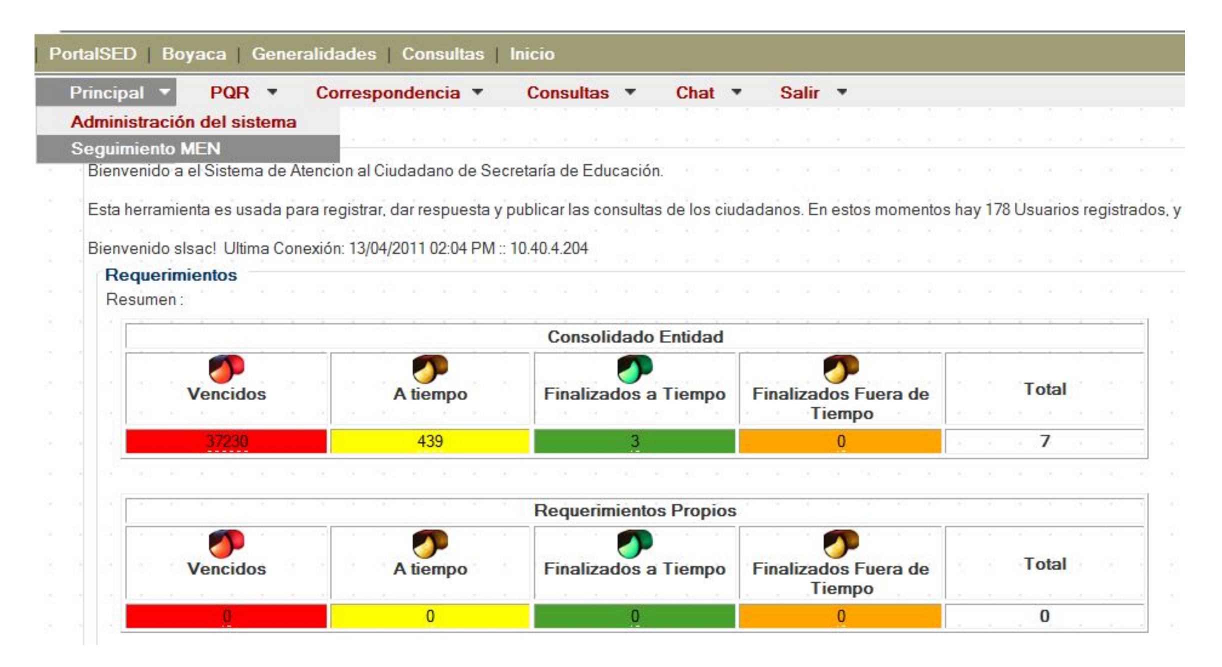
El sistema presenta un resumen de los requerimientos por medio de semáforos con diferentes colores así:

	Muestra el listado total de requerimientos vencidos radicados en la entidad que no se les ha dado respuesta.
	Muestra el listado total de requerimientos radicados en la entidad que se encuentran pendientes por finalizar y que aún no se han vencido. En el listado se encuentra los días de plazo de cada PQR a tiempo.
	Muestra el listado total de requerimientos radicados en la entidad que se finalizaron en el mes en curso y la fecha de finalización es menor o igual a la fecha de vencimiento del PQR.
	Muestra el listado total de requerimientos radicados en la entidad que se finalizaron en el mes en curso y la fecha de finalización es mayor a la fecha de vencimiento del PQR.
	Muestra el número total de requerimientos radicados en la entidad en el mes en curso.

Seguimiento a nivel Nacional:

El Administrador del SAC tiene acceso al Seguimiento Nacional que realiza el Ministerio de educación con el fin de compararse con las demás Secretarías de educación que usen el SAC.

Se ingresa a la página principal: **“Seguimiento MEN”**



Se abre la siguiente pantalla:

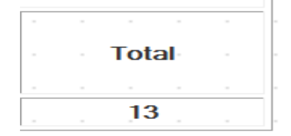


Secretaría de Educación	Muestra el nombre de las Secretarias de educación que usan el aplicativo SAC.
% de Oportunidad (Mes)	Muestra el valor de la oportunidad de respuesta de cada secretaria de educación bajo la siguiente fórmula: Numero de PQR radicados en el mes en curso y que se finalizaron a tiempo / Total PQR radicados en la entidad en el mes en curso – PQR "A tiempo" de los radicados en el mes en curso – PQR anulados de los radicados en el mes - PQR abiertos del mes- PQR reasignados a otros destinos
	Muestra el listado total de requerimientos vencidos radicados en cada Secretaria de educación que no se les ha dado respuesta contados desde el inicio de la implementación del SAC en la SE.
	Muestra el listado de requerimientos radicados en cada Secretaría de educación que se encuentran pendientes por responder y que aún no se han vencido, pero que dentro del mes en curso se vencerán.
	Muestra el listado total de requerimientos radicados en cada Secretaría de educación que se finalizaron en el mes en curso cumpliendo el plazo establecido, es decir, la fecha de finalización es menor o igual a la fecha de vencimiento del PQR.
	Muestra el listado total de requerimientos radicados en cada Secretaría de educación que se finalizaron en el mes en curso después del plazo establecido, es decir, la fecha de finalización es mayor a la fecha de vencimiento del PQR.

Total (Radicados Mes)	Muestra el número total de requerimientos radicados en cada Secretaría de educacion en el mes en curso.
Derechos de Petición (Mes)	Muestra el número total de Derechos de petición radicados en cada Secretaría de educacion en el mes en curso.
Tutelas (Mes)	Muestra el número total de Tutelas radicadas en cada Secretaría de educacion en el mes en curso.
Quejas y Reclamos (Mes)	Muestra el número total de Quejas y Reclamos radicados en cada Secretaría de educacion en el mes en curso.

El Administrador debe realizar seguimiento a los requerimientos que le han sido asignados a él, ingresando al semáforo **“Requerimientos propios”.**

El sistema presenta un resumen de los requerimientos por medio de semáforos con diferentes colores así:

 	Muestra el listado total de requerimientos vencidos asignados al Administrador y que no se les ha dado respuesta.
 	Muestra el listado de requerimientos asignados al Administrador que se encuentran pendientes por responder y que aún no se han vencido, pero que dentro del mes en curso se vencerán. En el listado se encuentra los días de plazo de cada PQR a tiempo.
 	Muestra el listado de requerimientos que se finalizaron en el mes en curso y la fecha de finalización es menor o igual a la fecha de vencimiento del PQR. Asignados al Administrador.
 	Muestra el listado de requerimientos que se finalizaron en el mes en curso y la fecha de finalización es mayor a la fecha de vencimiento del PQR. Asignados al Administrador.
 	Muestra el número total de requerimientos asignados al administrador en el mes en curso.
 	Muestra el listado de requerimientos recibidos vía Web y que no se han asignado. Los PQR que radica el ciudadano por la Web y están abiertos.

7 CORRESPONDENCIA

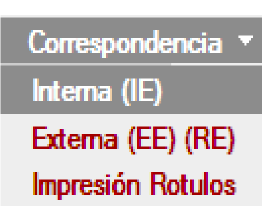
El objetivo de esta sección es realizar el registro y seguimiento de la correspondencia interna y externa en el SAC.

En el sistema encontrará las siguientes opciones:

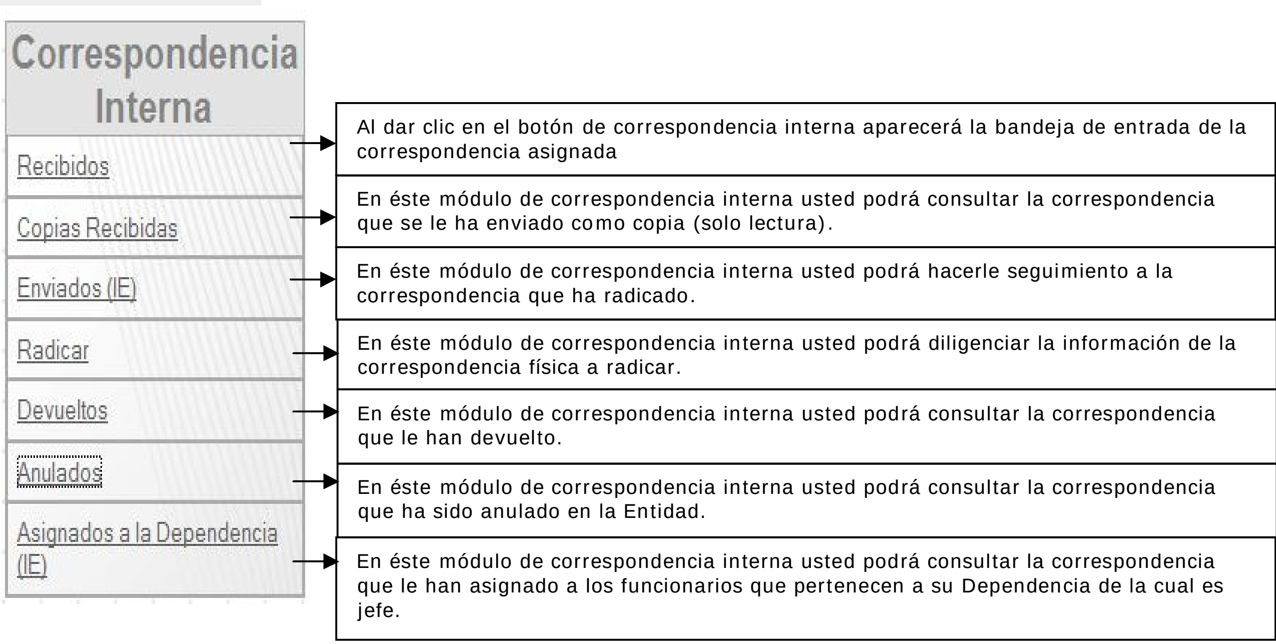


Interna IE: Correspondencia Interna enviada.
Externa RE: Respuesta Enviada
Externa EE: Externa Enviada

7.1 CORRESPONDENCIA INTERNA



Aquí podrá visualizar la correspondencia enviada y recibida entre funcionarios de la misma entidad.



HERRAMIENTAS:

Al abrir la correspondencia usted podrá utilizar diferentes herramientas que ofrece el sistema dependiendo de la relación que tenga con esa correspondencia, es decir si fue asignada puede utilizar todas las herramientas, si no la tiene asignada solamente podrá consultar; también depende del tiempo mínimo que haya parametrizado el Administrador para reenvío ó devolución del requerimiento:



Devolver: Devuelve la correspondencia al funcionario quien la tuvo a cargo antes que el.



Anular: en este caso se debe registrar el motivo por el cual se anula la correspondencia.



Copiar: copia todos los datos de correspondencia en un formulario de envío de correspondencia para guardarlo como nueva.



Ver historial: Se visualiza un cuadro resumen de todos los cambios realizados.



Ver detalles: Muestra la correspondencia con toda la información actual.



Imprimir rótulo: se imprime el rótulo del documento en Word o PDF.



Tramitar: Tramita la correspondencia, se debe dar una descripción para el trámite.



Finalizar: Finaliza la correspondencia, se debe dar una descripción para la finalización

RECIBIDOS: Al ingresar a los registros de la correspondencia interna recibida aparecerán los registros de la correspondencia asignada. Únicamente se pueden ver los datos de la correspondencia



COPIAS RECIBIDAS: En éste módulo de correspondencia interna usted podrá consultar la correspondencia que se le ha enviado como copia (solo lectura).

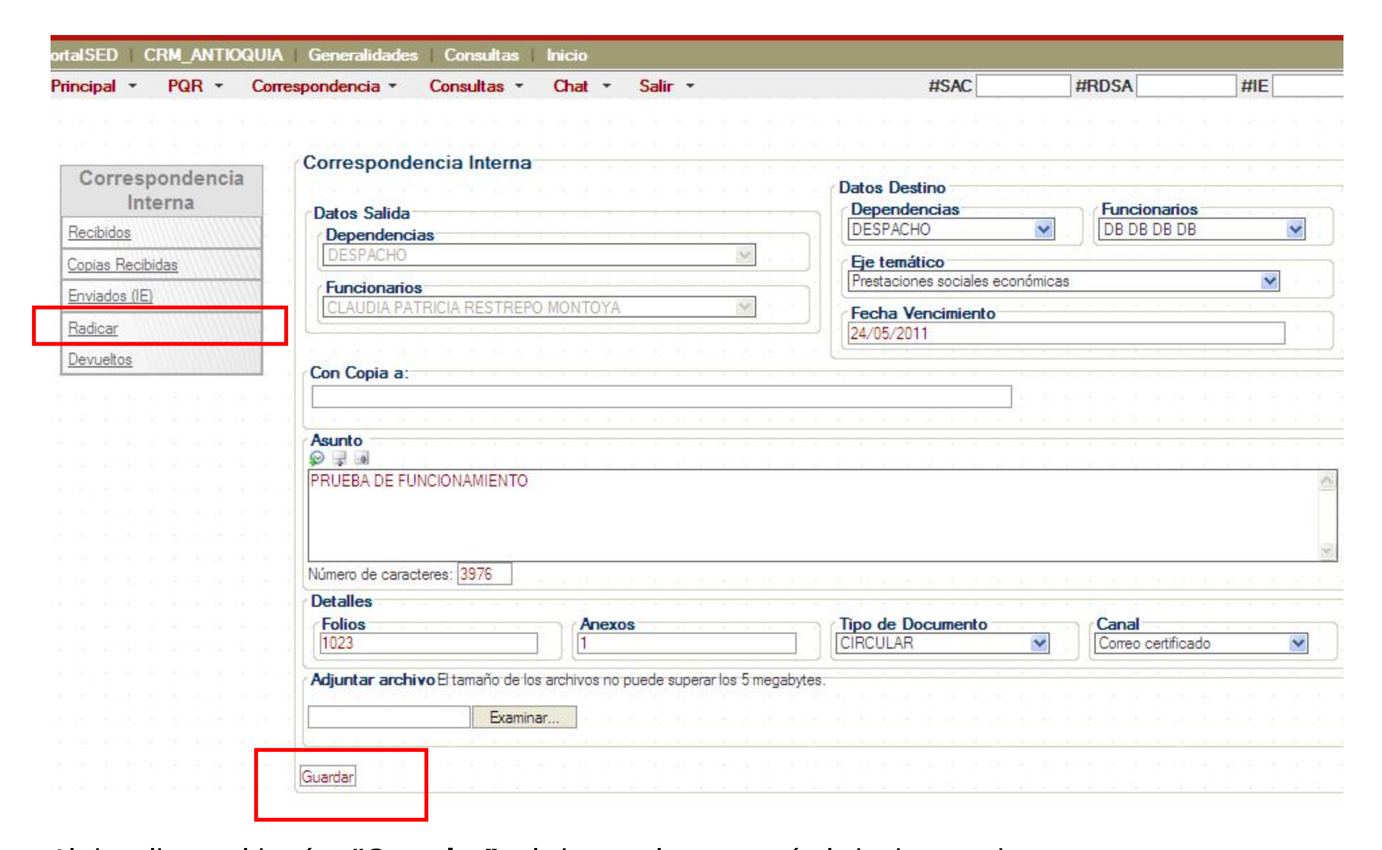


ENVIADOS: En éste módulo de correspondencia interna usted podrá visualizar toda la correspondencia física que ha enviado a otros funcionarios. Podrá hacerle seguimiento a la correspondencia que ha radicado.



Consecutivo	Estado	Dependencia	Enviado a	Tipo de Documento	Fecha de Creación	Fecha de Modificación	Fecha de Vencimiento
2011IE10	Finalizado	NOMINA	YISSEL JOHANA VALDEBLÁNQUEZ	CIRCULAR	27/04/2011	27/04/2011	02/05/2011
2011IE8	Asignado	DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACION	ANDRES ANDRES ANDRES	QUEJA O RECLAMO	27/04/2011	27/04/2011	28/04/2011
2011IE7	Asignado	DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACION	ANDRES ANDRES ANDRES	QUEJA O RECLAMO	27/04/2011	27/04/2011	28/04/2011

RADICAR: En éste módulo de correspondencia interna usted podrá diligenciar la información de la correspondencia física a radicar.



Al dar clic en el botón **"Guardar"**, el sistema le mostrará el siguiente aviso:



DEVUELTOS: En éste módulo de correspondencia interna usted podrá consultar la correspondencia que le han devuelto.



ASIGNADOS A LA DEPENDENCIA: En éste módulo de correspondencia interna usted podrá consultar y hacer seguimiento a la correspondencia que ha sido asignado a los funcionarios de su dependencia. Esta opción solo la puede consultar el funcionario asignado como Jefe de una dependencia.

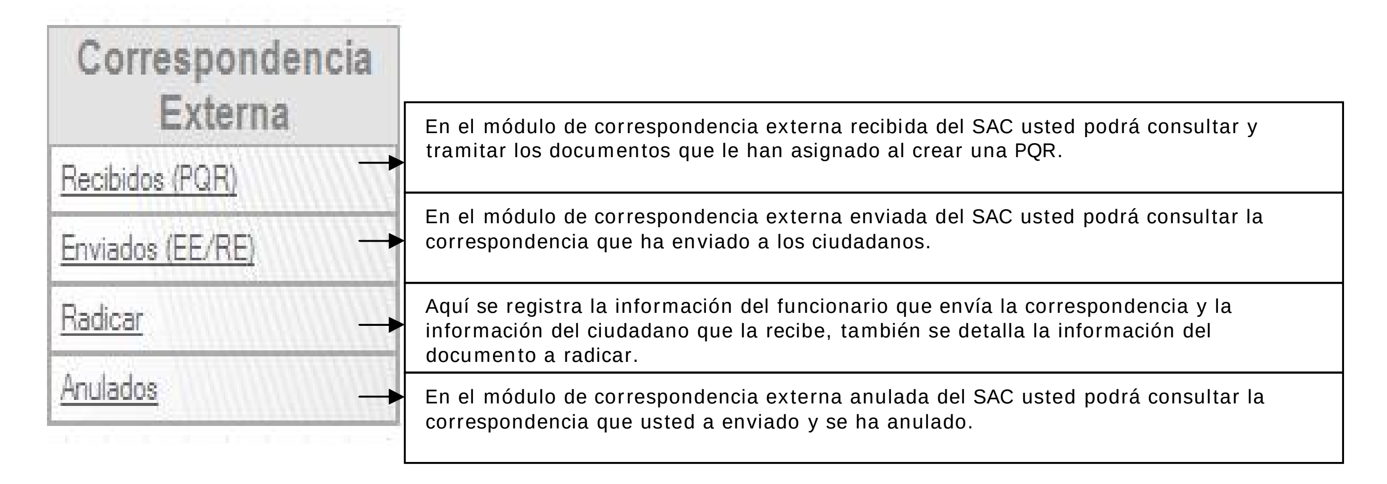


Consecutivo	Estado	Dependencia	Enviado a	Tipo de Documento	Fecha de Creación	Fecha de Modificación	Fecha de Vencimiento
2011IE9	Asignado	DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACION	YISSEL VALDEBLANQUEZ DAVILA	MEMORANDO	27/04/2011	27/04/2011	28/04/2011
2011IE8	Asignado	DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACION	ANDRES ANDRES ANDRES	QUEJA O RECLAMO	27/04/2011	27/04/2011	28/04/2011
2011IE7	Asignado	DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACION	ANDRES ANDRES ANDRES	QUEJA O RECLAMO	27/04/2011	27/04/2011	28/04/2011
2011IE6	Asignado	DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACION	YISSEL VALDEBLANQUEZ DAVILA	CIRCULAR	27/04/2011	27/04/2011	28/04/2011
2011IE5	Asignado	DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACION	JAIMEJI AME JAIME	CIRCULAR	27/04/2011	27/04/2011	28/04/2011
2011IE4	Asignado	DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACION	YISSEL VALDEBLANQUEZ DAVILA	MEMORANDO	27/04/2011	27/04/2011	28/04/2011
2011IE3	Finalizado	DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACION	YISSEL VALDEBLANQUEZ DAVILA	MEMORANDO	27/04/2011	27/04/2011	28/04/2011
2011IE2	Asignado	DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACION	ANDRES ANDRES ANDRES	MEMORANDO	15/03/2011	15/03/2011	16/03/2011

7.2 CORRESPONDENCIA EXTERNA



En este módulo se podrá trabajar en las siguientes secciones:



RECIBIDOS (PQR): A esta bandeja llegaran las PQRS que tengan algún tipo de documento relacionado y que le hayan sido asignados al funcionario.



Para ver detalles del formulario PQRS, remítase al numeral 5. de Atención a PQRS.

ENVIADOS (EE/RE): En el módulo de correspondencia externa enviada del SAC usted podrá consultar la correspondencia que ha enviado a los ciudadanos.





HERRAMIENTAS:

Al abrir la ventana enviados podrá utilizar diferentes herramientas que ofrece el sistema:



Copiar: copia todos los datos de correspondencia en un formulario de envío de correspondencia para guardarlo como nueva.



Imprimir Rótulo: se imprime el rótulo del documento en Word.



Ver detalles: Muestra la correspondencia con toda la información actual.



Registro de seguimiento: permite llevar actualizado el estado de envío de la correspondencia en caso de que haya sido por correo certificado.

RADICAR: En este formulario se relacionan las respuestas enviadas a los ciudadanos que puede estar o no asociada a un PQR:

1. **RE:** RESPUESTA ENVIADA: está asociada a una PQR
2. **EE:** EXTERNA ENVIADA: no está asociada a una PQR

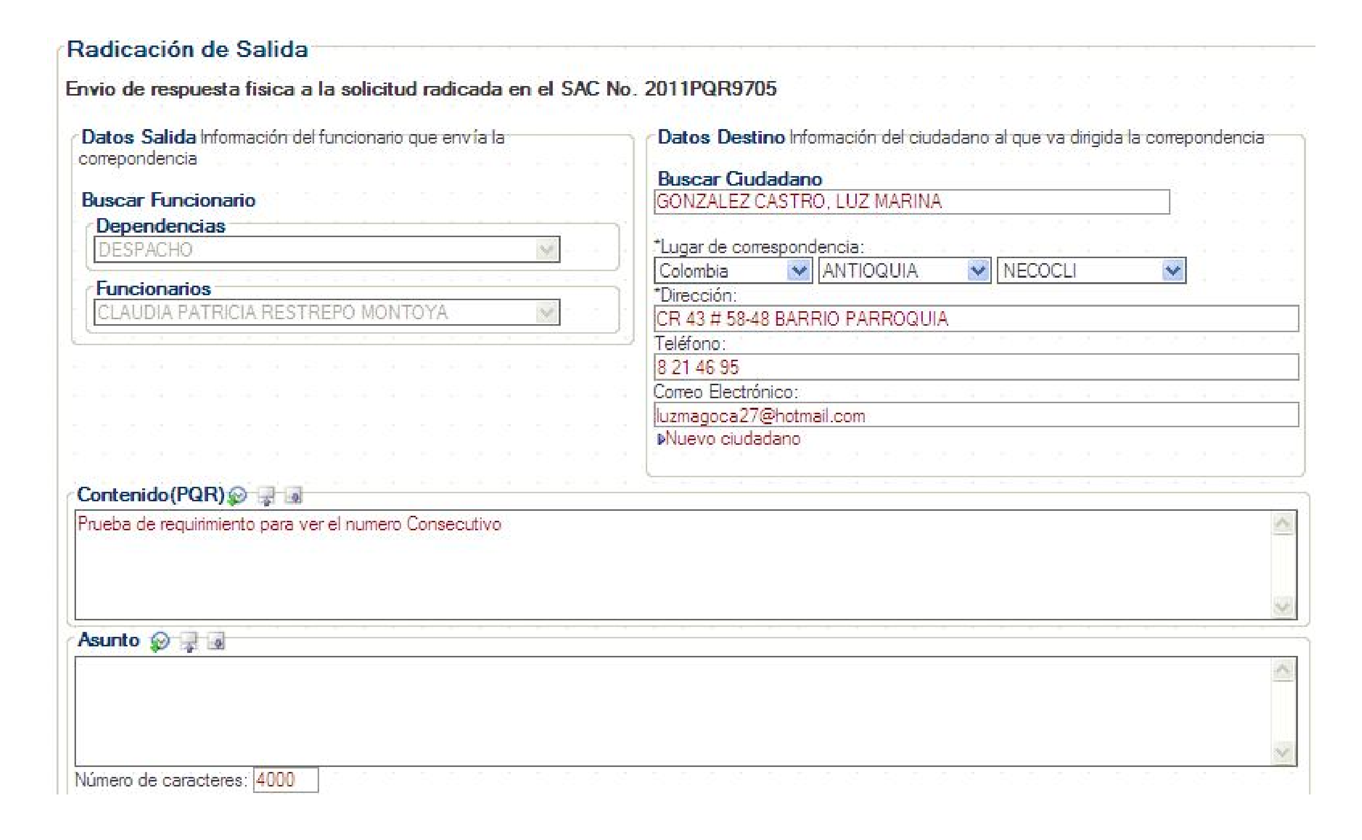
<u>Escenario 1</u>

El escenario 1 se refiere a registrar la respuesta física, en la radicación de salida, resultado de una solicitud registrada en el SAC.

Para iniciar con el proceso se debe seleccionar la opción **"Enviar Respuesta Física"** como se muestra a continuación.



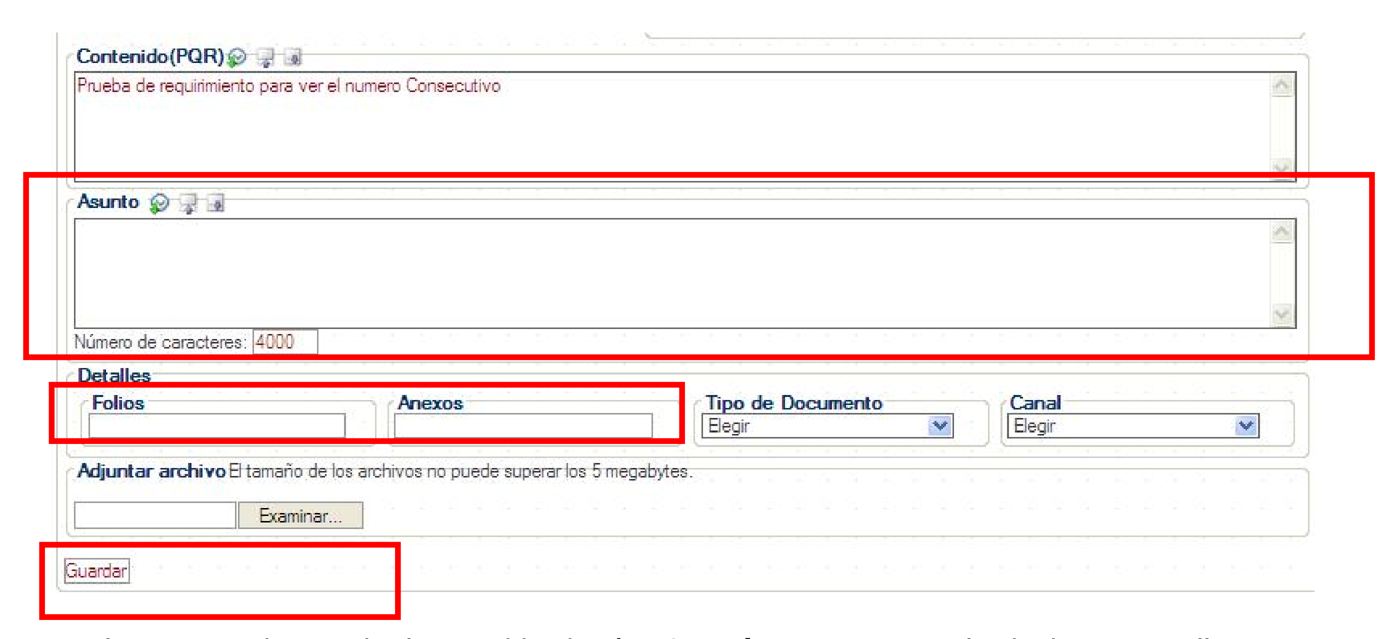
En la ventana a continuación se registra la información de la respuesta física al requerimiento registrado en el SAC. En la parte superior se encuentra la información correspondiente al PQR ingresado en el SAC.



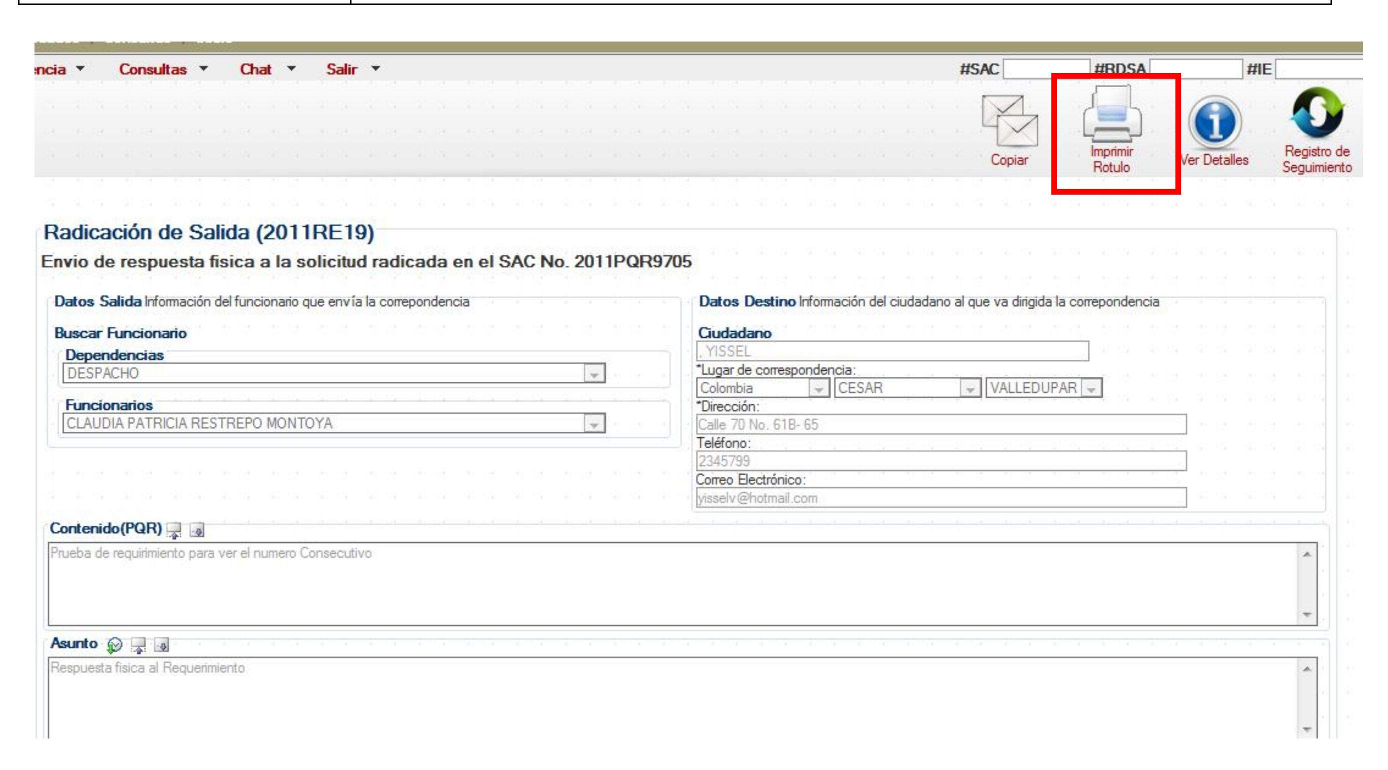
Se debe verificar la información del ciudadano a quien se le envía la respuesta física, como la dirección, el teléfono y la ciudad destino, la dependencia y el nombre del funcionario.

El campo "**Asunto**" se especifica el asunto de la correspondencia enviada y se debe adicionar la cantidad de Folios y Anexos.

Si se requiere adicionar un archivo se puede realizar en la opción "**Adjuntar Archivo**".



En el momento de guardar los cambios botón "**Guardar**", se muestra la siguiente pantalla donde se encuentra en número de radicado asignado, el número de radicado que genera en el ejemplo es 2011RE19 (2011: Año de radicación, R: respuesta, E: enviada y el número del consecutivo).



El funcionario puede imprimir el rotulo seleccionando la opción **"Imprimir Rotulo" en PDF o Word**

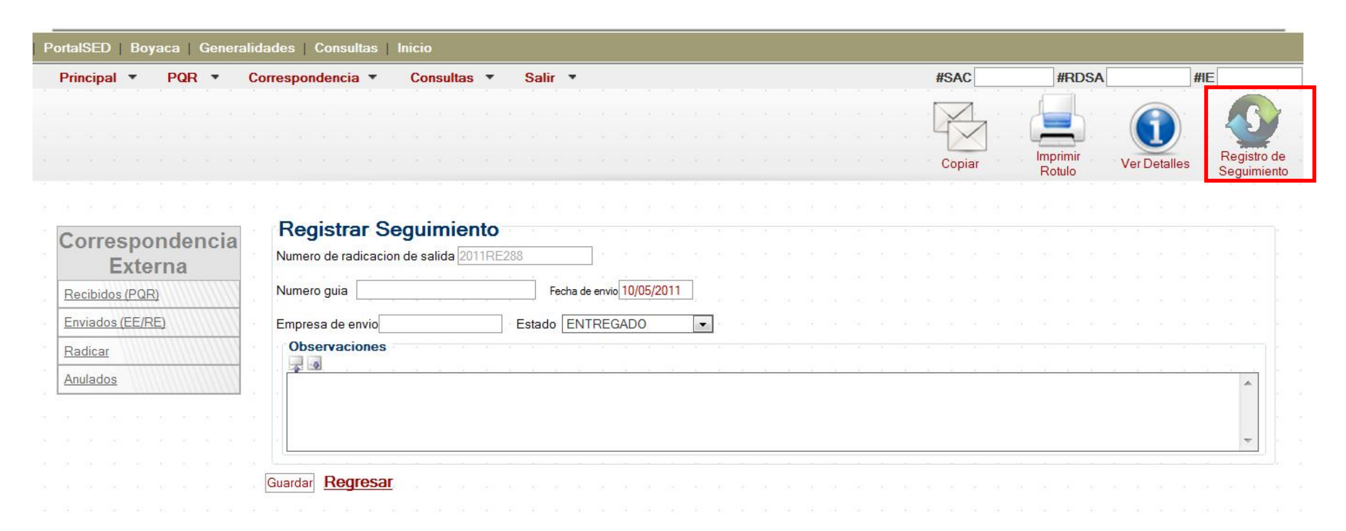


Secretaria de educacion departamental de **02/07/10 10:16:21**

No. Radicado SAC: 397 **No. Radicado Salida SAC: RE30** Folios: 1 Anexos: 0

Origen: NOVEDADES
Destino: ACOSTA, CESAR
Asunto: respuesta.

Al dar clic en el botón registro de seguimiento, aparecerá la siguiente pantalla:



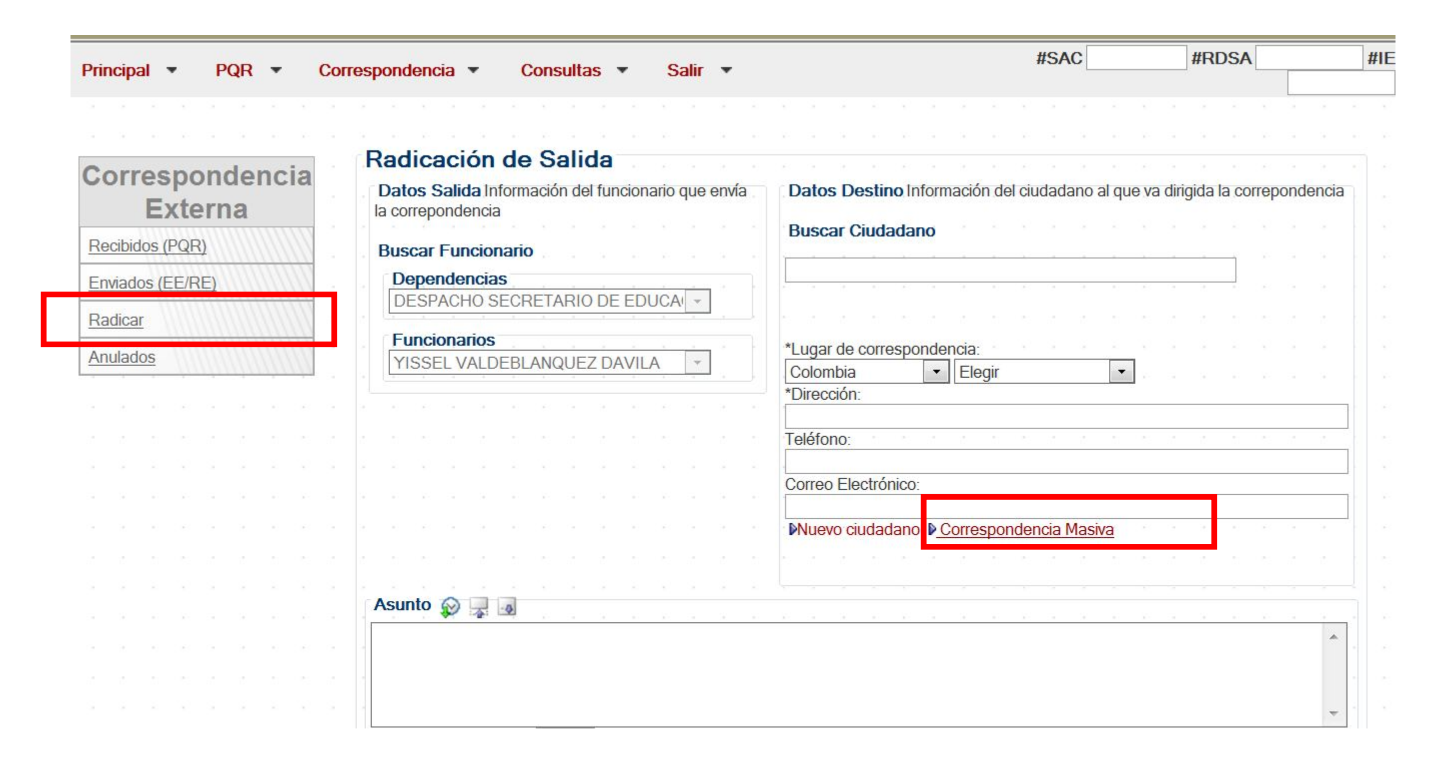
Si en el campo “**Estado**” selecciona “**ENTREGADO**” el sistema inhabilita todos los campos de ese requerimiento, es decir, que no permite realizar cambios al requerimiento.

El link “**Regresar**” permite regresar a la información de la correspondencia que está registrando el seguimiento.

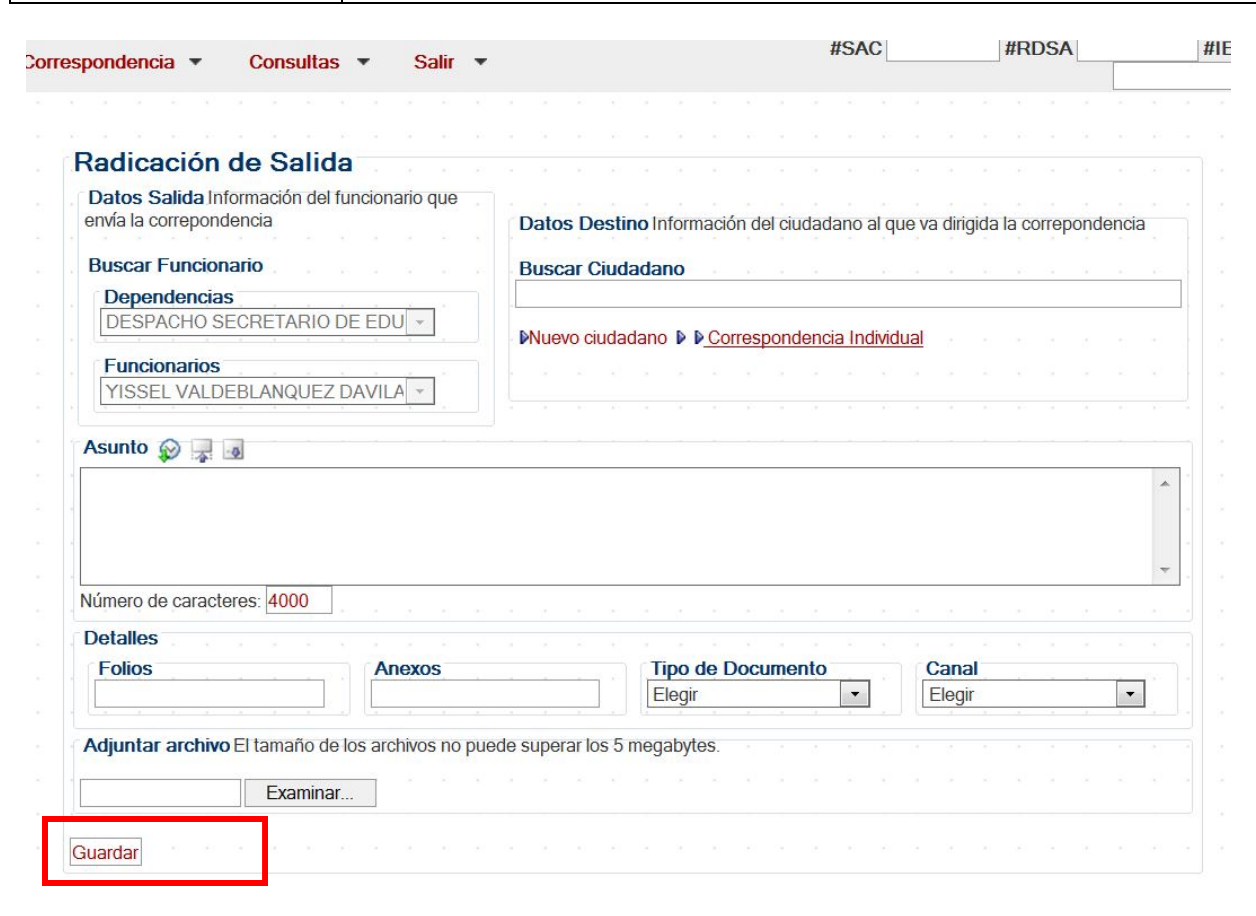
Escenario 2

El escenario 2 se refiere a registrar la respuesta física, enviada a una persona natural o jurídica, que no es respuesta a una solicitud radicada en el SAC.

Para iniciar con el proceso se seleccionar el link “Radicar”.



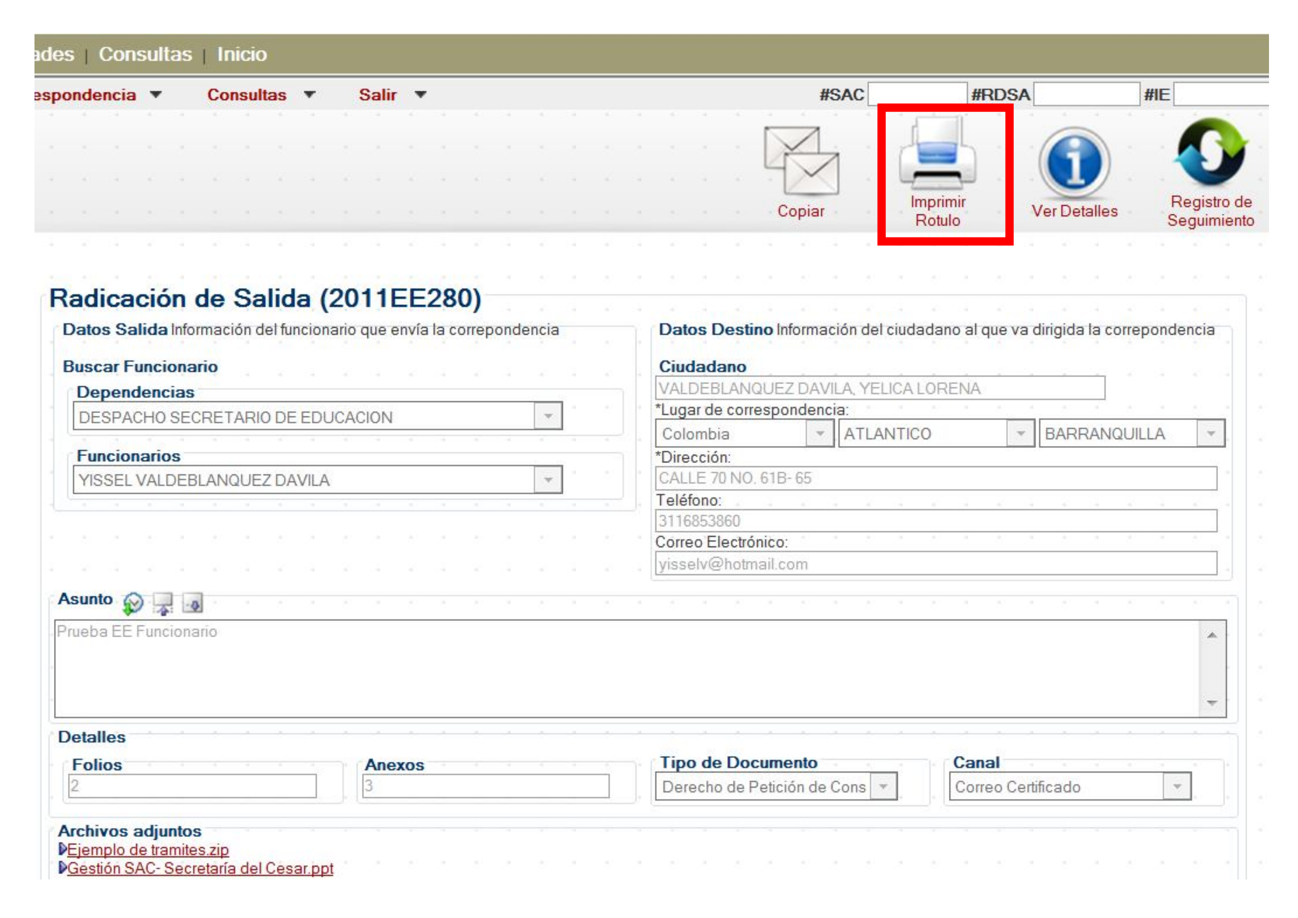
Se registra la información que se solicita en el formulario anterior. Ese formulario tiene la opción de enviar correspondencia masiva, es decir a varios ciudadanos. Al dar clic en esta opción aparecerá la siguiente pantalla:



El campo **"Asunto"** se especifica el asunto de la correspondencia enviada y se debe adicionar la cantidad de Folios y Anexos.

Si se requiere adicionar un archivo se puede realizar en la opción **"Adjuntar Archivo".**

Una vez, registrada toda la información se selecciona el botón "**Guardar**" y se genera el número de radicación de salida, en el ejemplo 2011EE280 (2011: Año de radicación, E: Externa, E: Enviada y número de consecutivo).



El funcionario puede imprimir el rotulo seleccionando la opción **"Imprimir Rotulo" en PDF o Word**

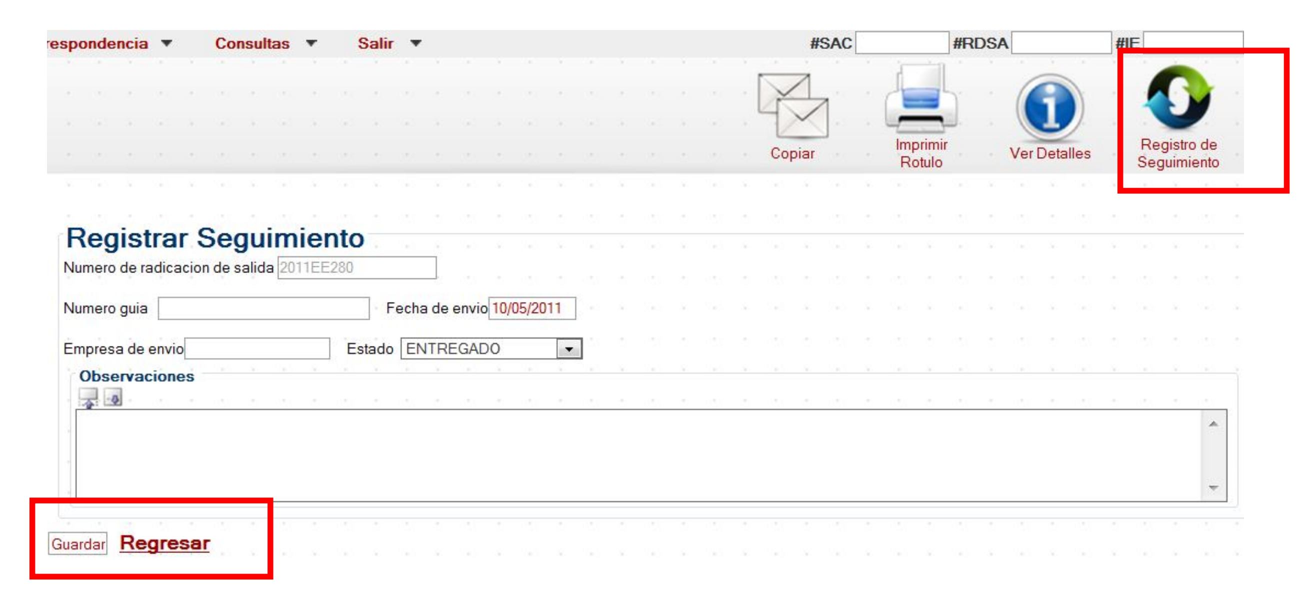


Secretaria de educacion departamental de **26/06/10 12:28:01**

No. Radicado SAC: 0 **No. Radicado Salida SAC: EE20** Folios: 1 Anexos: 1

Origen: CAPACITACION GLOBAL CROSSING
Destino: GARZON, JENNY
Asunto: CAMBIO DE NORMATIVIDAD

Al dar clic en el botón registro de seguimiento, aparecerá la siguiente pantalla:



Si en el campo “**Estado**” selecciona “**ENTREGADO**” el sistema inhabilita todos los campos de ese requerimiento, es decir, que no permite realizar cambios al requerimiento.

El link “**Regresar**” permite regresar a la información de la correspondencia que está registrando el seguimiento.

8 IMPRIMIR RÓTULO

El funcionario puede imprimir el rotulo de forma masiva seleccionando la información requerida como tipo de requerimiento, año, tipo de archivo, ó el rango de tiempo y seleccionando la opción **“Generar radicados”**



Aparecerá el siguiente rótulo en el formato que haya seleccionado: PDF ó Word:



9 CONSULTA REQUERIMIENTOS RADICACIÓN DE SALIDA

El funcionario/operador puede realizar la búsqueda de correspondencia interna, externa y PQRS de la siguiente manera:



#SAC: Se consultan la PQRS Ejemplo: 2011PQR9704

#RDSA: Se consulta la correspondencia externa EE y RE. Ejemplo: 2011EE25

IE: Se consulta la correspondencia interna. Ejemplo: 2011IE32

Al realizar la consulta el sistema muestra la información correspondiente al número de radicado ingresado.

10 CONSULTAS

REPORTES:



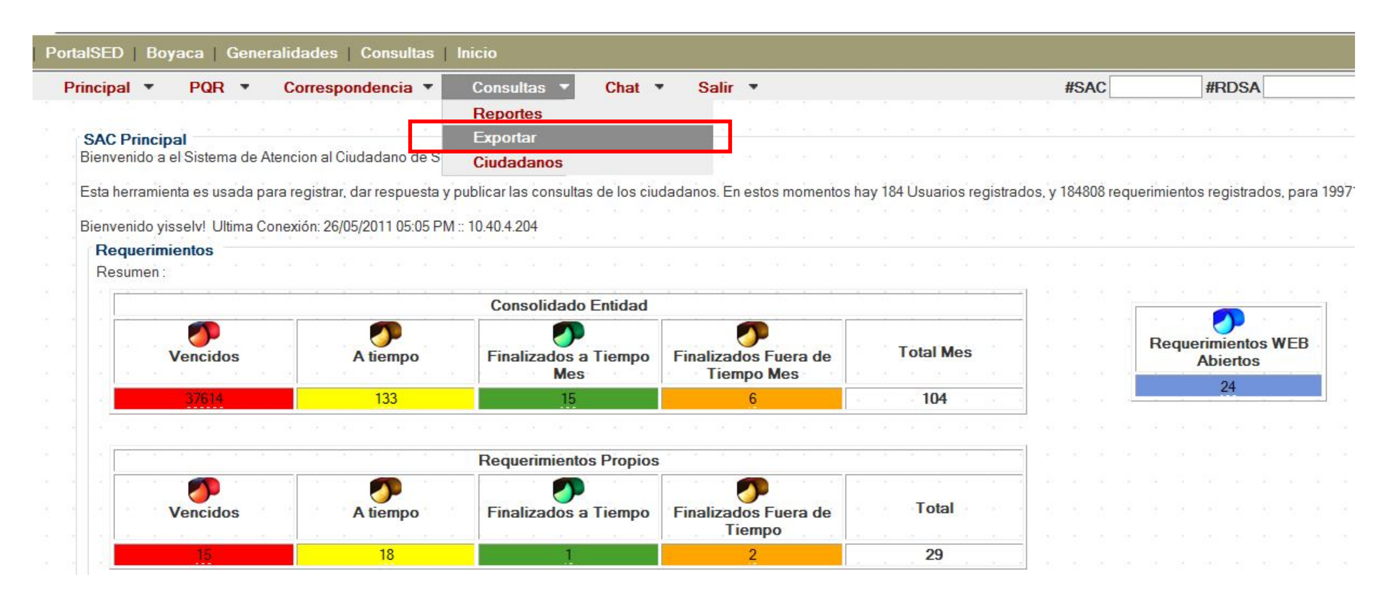
Ver Anexo 1 Guía de reportes.

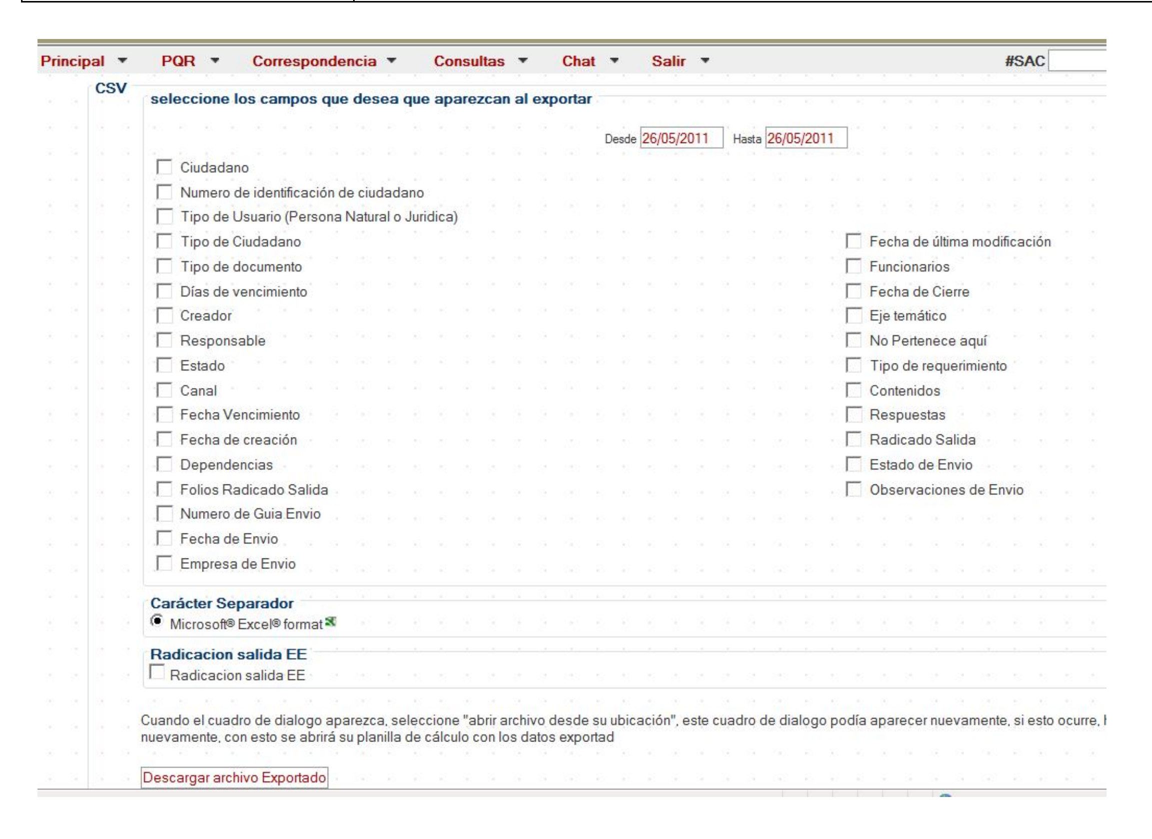
EXPORTAR:



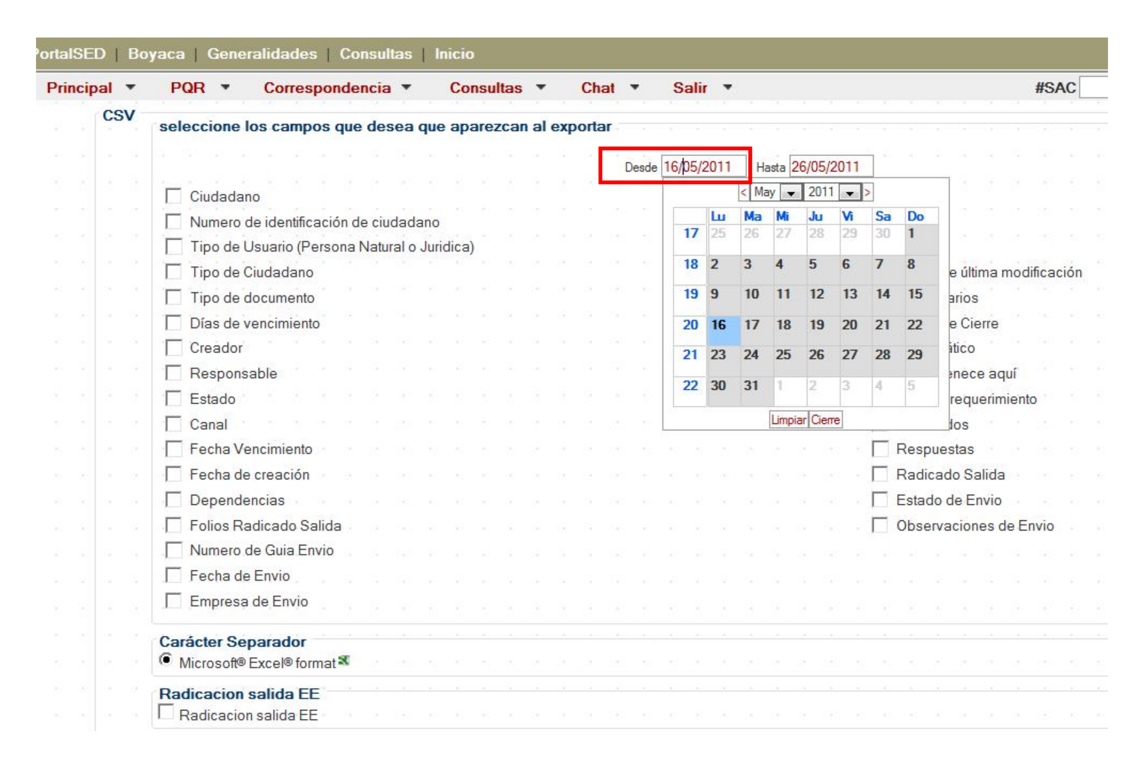
Para realizar el seguimiento a las solicitudes asignadas el operador puede seleccionar la opción “**Exportar**”.

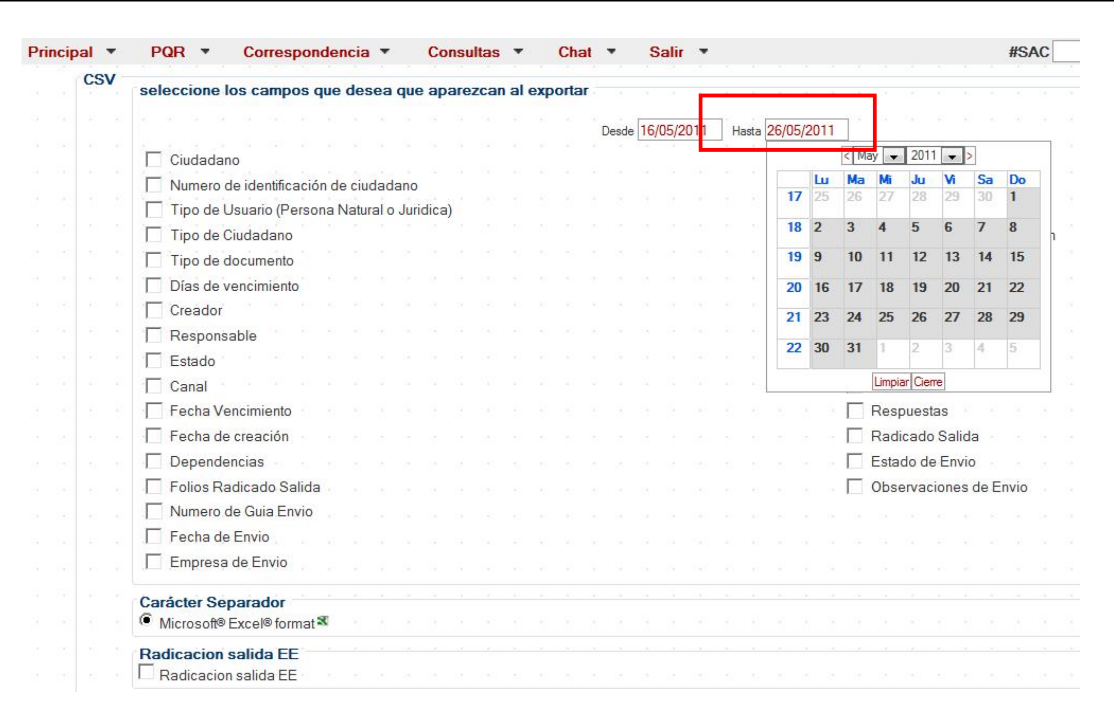
En esta opción se puede generar el archivo en Excel por mes o semana, además realizar seguimiento de los requerimientos asignados al funcionario como responsable, realizando un filtro en el archivo que arroja en Excel el reporte.



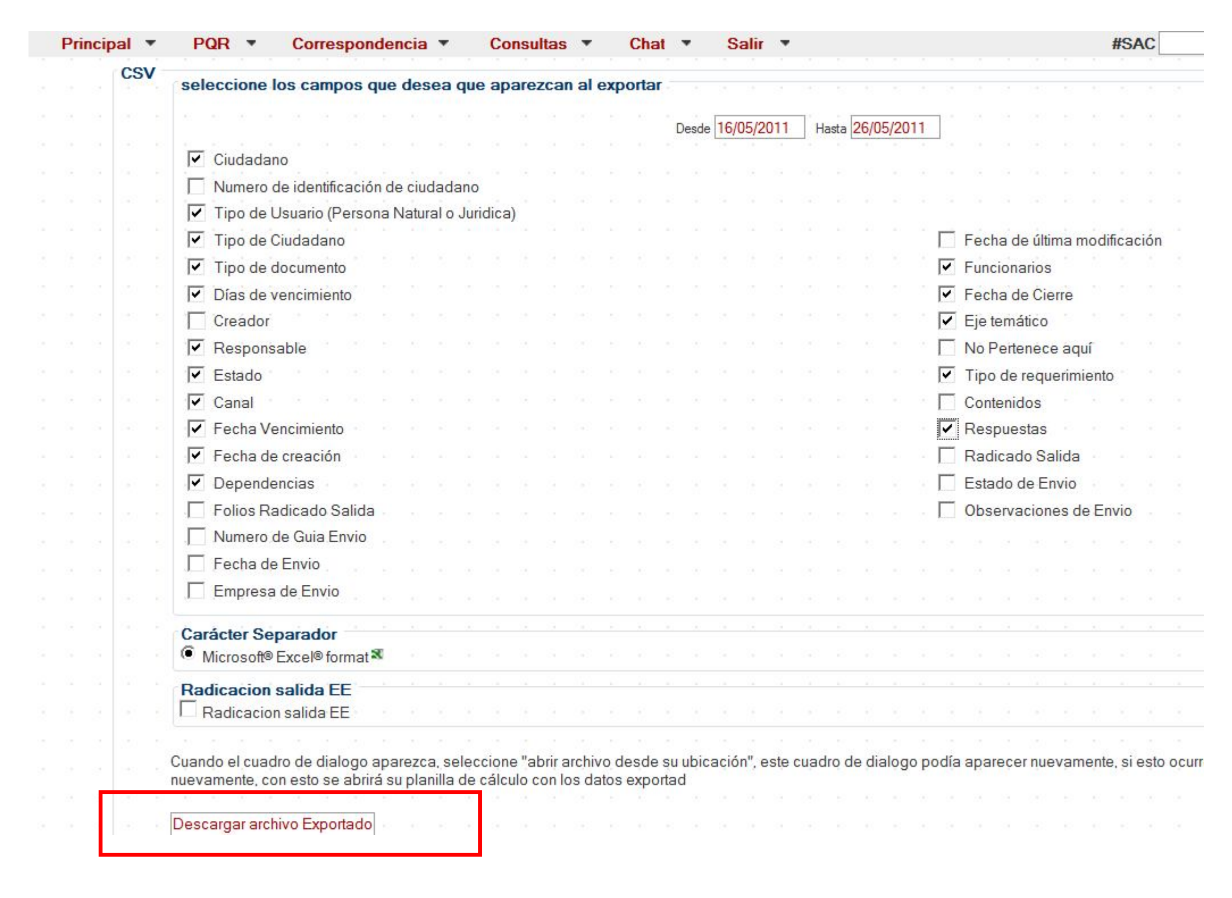


Se debe seleccionar el período que se quiere consultar - “Fecha desde – hasta”:

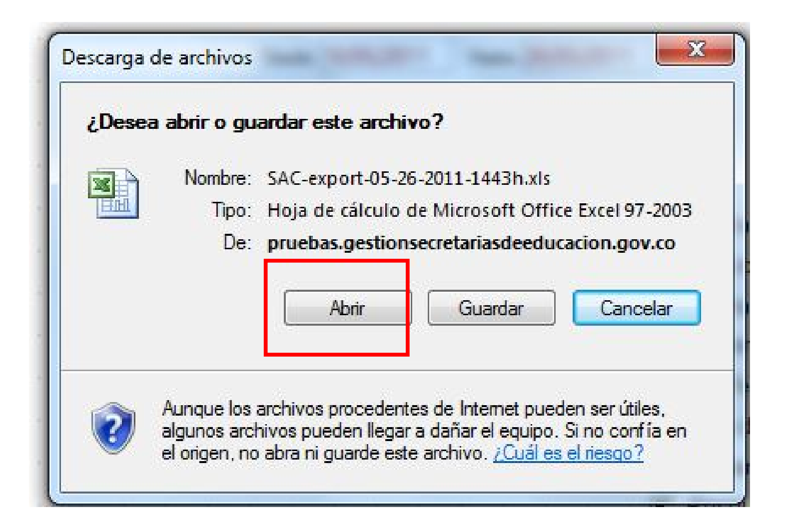


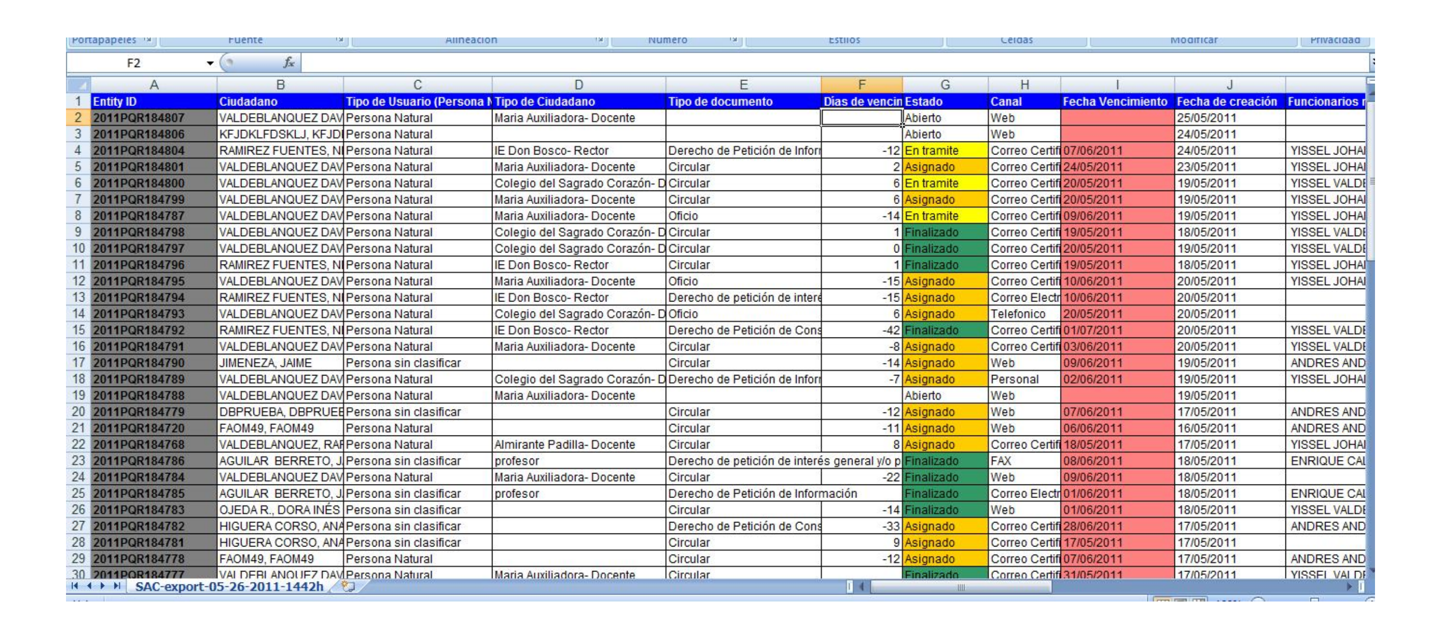


Se seleccionan los campos exportar y se pulsa el botón "Descargar archivo exportado":



Se pulsa el botón “Abrir” y se generan todos campos seleccionados a “Excel”





	Entity ID	Ciudadano	Tipo de Usuario (Persona N	Tipo de Ciudadano	Tipo de documento	Días de vencin	Estado	Canal	Fecha Vencimiento	Fecha de creación	Funcionarios r
2	2011PQR184807	VALDEBLANQUEZ DAV	Persona Natural	Maria Auxiliadora- Docente			Abierto	Web		25/05/2011	
3	2011PQR184806	KFJDKLFDSKLJ, KFJDI	Persona Natural				Abierto	Web		24/05/2011	
4	2011PQR184804	RAMIREZ FUENTES, NI	Persona Natural	IE Don Bosco- Rector	Derecho de Petición de Inforr	-12	En tramite	Correo Certifi	07/06/2011	24/05/2011	YISSEL JOHAI
5	2011PQR184801	VALDEBLANQUEZ DAV	Persona Natural	Maria Auxiliadora- Docente	Circular	2	Asignado	Correo Certifi	24/05/2011	23/05/2011	YISSEL JOHAI
6	2011PQR184800	VALDEBLANQUEZ DAV	Persona Natural	Colegio del Sagrado Corazón- D	Circular	6	En tramite	Correo Certifi	20/05/2011	19/05/2011	YISSEL VALDE
7	2011PQR184799	VALDEBLANQUEZ DAV	Persona Natural	Maria Auxiliadora- Docente	Circular	6	Asignado	Correo Certifi	20/05/2011	19/05/2011	YISSEL JOHAI
8	2011PQR184787	VALDEBLANQUEZ DAV	Persona Natural	Maria Auxiliadora- Docente	Oficio	-14	En tramite	Correo Certifi	09/06/2011	19/05/2011	YISSEL JOHAI
9	2011PQR184798	VALDEBLANQUEZ DAV	Persona Natural	Colegio del Sagrado Corazón- D	Circular	1	Finalizado	Correo Certifi	19/05/2011	18/05/2011	YISSEL VALDE
10	2011PQR184797	VALDEBLANQUEZ DAV	Persona Natural	Colegio del Sagrado Corazón- D	Circular	0	Finalizado	Correo Certifi	20/05/2011	19/05/2011	YISSEL VALDE
11	2011PQR184796	RAMIREZ FUENTES, NI	Persona Natural	IE Don Bosco- Rector	Circular	1	Finalizado	Correo Certifi	19/05/2011	18/05/2011	YISSEL JOHAI
12	2011PQR184795	VALDEBLANQUEZ DAV	Persona Natural	Maria Auxiliadora- Docente	Oficio	-15	Asignado	Correo Certifi	10/06/2011	20/05/2011	YISSEL JOHAI
13	2011PQR184794	RAMIREZ FUENTES, NI	Persona Natural	IE Don Bosco- Rector	Derecho de petición de interé	-15	Asignado	Correo Electr	10/06/2011	20/05/2011	
14	2011PQR184793	VALDEBLANQUEZ DAV	Persona Natural	Colegio del Sagrado Corazón- D	Oficio	6	Asignado	Telefonico	20/05/2011	20/05/2011	
15	2011PQR184792	RAMIREZ FUENTES, NI	Persona Natural	IE Don Bosco- Rector	Derecho de Petición de Cons	-42	Finalizado	Correo Certifi	01/07/2011	20/05/2011	YISSEL VALDE
16	2011PQR184791	VALDEBLANQUEZ DAV	Persona Natural	Maria Auxiliadora- Docente	Circular	-8	Asignado	Correo Certifi	03/06/2011	20/05/2011	YISSEL VALDE
17	2011PQR184790	JIMENEZA, JAIME	Persona sin clasificar		Circular	-14	Asignado	Web	09/06/2011	19/05/2011	ANDRES AND
18	2011PQR184789	VALDEBLANQUEZ DAV	Persona Natural	Colegio del Sagrado Corazón- D	Derecho de Petición de Inforr	-7	Asignado	Personal	02/06/2011	19/05/2011	YISSEL JOHAI
19	2011PQR184788	VALDEBLANQUEZ DAV	Persona Natural	Maria Auxiliadora- Docente			Abierto	Web		19/05/2011	
20	2011PQR184779	DBPRUEBA, DBPRUEE	Persona sin clasificar		Circular	-12	Asignado	Web	07/06/2011	17/05/2011	ANDRES AND
21	2011PQR184720	FAOM49, FAOM49	Persona Natural		Circular	-11	Asignado	Web	06/06/2011	16/05/2011	ANDRES AND
22	2011PQR184768	VALDEBLANQUEZ, RAF	Persona Natural	Almirante Padilla- Docente	Circular	8	Asignado	Correo Certifi	18/05/2011	17/05/2011	YISSEL JOHAI
23	2011PQR184786	AGUILAR BERRETO, J.	Persona sin clasificar	profesor	Derecho de petición de interés general y/o p		Finalizado	FAX	08/06/2011	18/05/2011	ENRIQUE CAL
24	2011PQR184784	VALDEBLANQUEZ DAV	Persona Natural	Maria Auxiliadora- Docente	Circular	-22	Finalizado	Web	09/06/2011	18/05/2011	
25	2011PQR184785	AGUILAR BERRETO, J.	Persona sin clasificar	profesor	Derecho de Petición de Información		Finalizado	Correo Electr	01/06/2011	18/05/2011	ENRIQUE CAL
26	2011PQR184783	OJEDA R., DORA INÉS	Persona sin clasificar		Circular	-14	Finalizado	Web	01/06/2011	18/05/2011	YISSEL VALDE
27	2011PQR184782	HIGUERA CORSO, ANA	Persona sin clasificar		Derecho de Petición de Cons	-33	Asignado	Correo Certifi	28/06/2011	17/05/2011	ANDRES AND
28	2011PQR184781	HIGUERA CORSO, ANA	Persona sin clasificar		Circular	9	Asignado	Correo Certifi	17/05/2011	17/05/2011	
29	2011PQR184778	FAOM49, FAOM49	Persona Natural		Circular	-12	Asignado	Correo Certifi	07/06/2011	17/05/2011	ANDRES AND
30	2011PQR184777	VALDEBLANQUEZ DAV	Persona Natural	Maria Auxiliadora- Docente	Circular		Finalizado	Correo Certifi	31/05/2011	17/05/2011	YISSEL VALDE

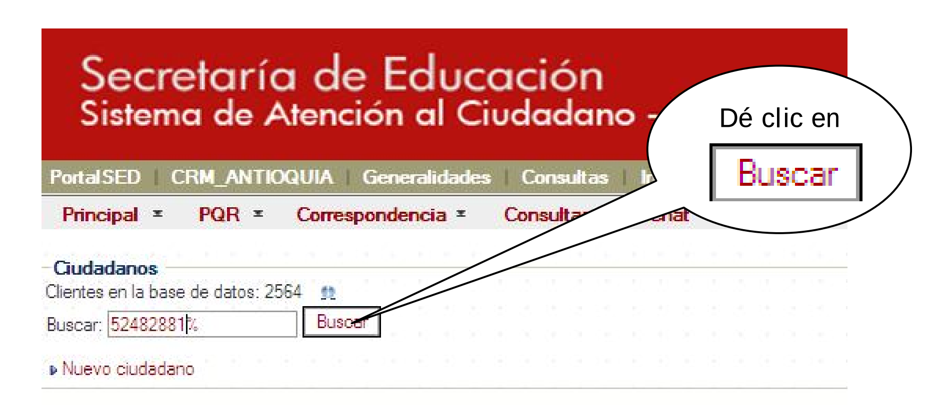
SAC-export-05-26-2011-1442h

CONSULTAR CIUDADANOS

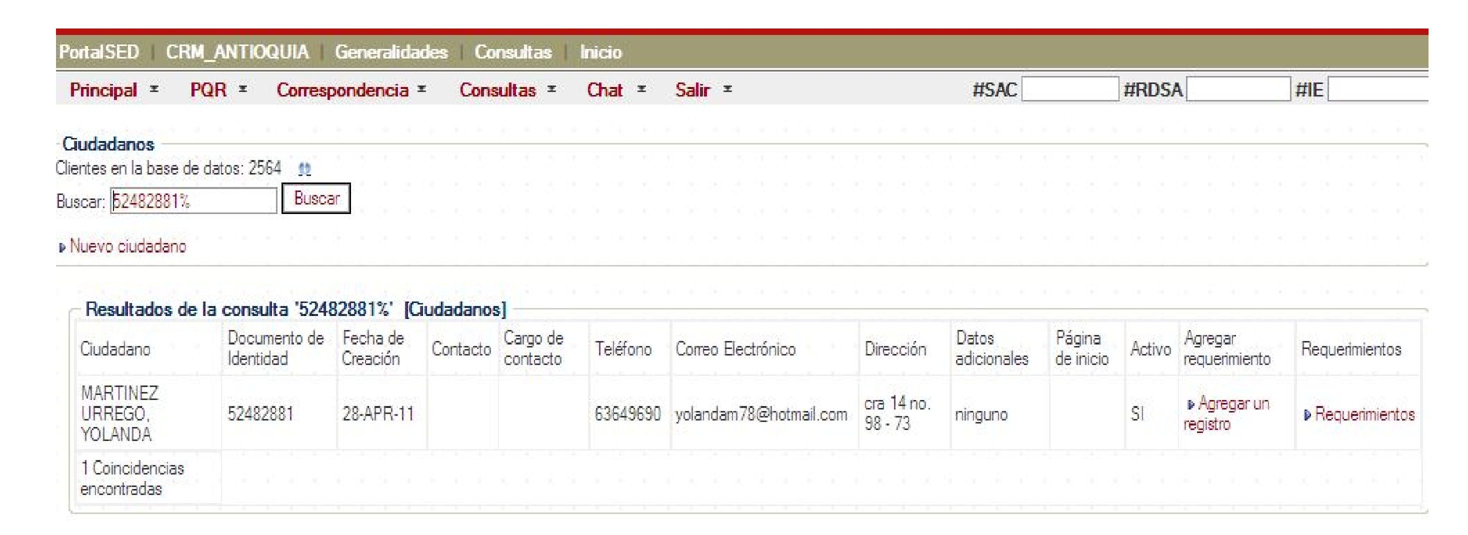


En esta opción podrá editar, actualizar y visualizar los datos del ciudadano.

✓ **Buscar**: Para visualizar un ciudadano en específico digite en el campo de texto el criterio de búsqueda como nombre, apellido, cedula, teléfono, o correo electrónico y de clic en buscar:



En seguida aparecerán los datos del ciudadano:



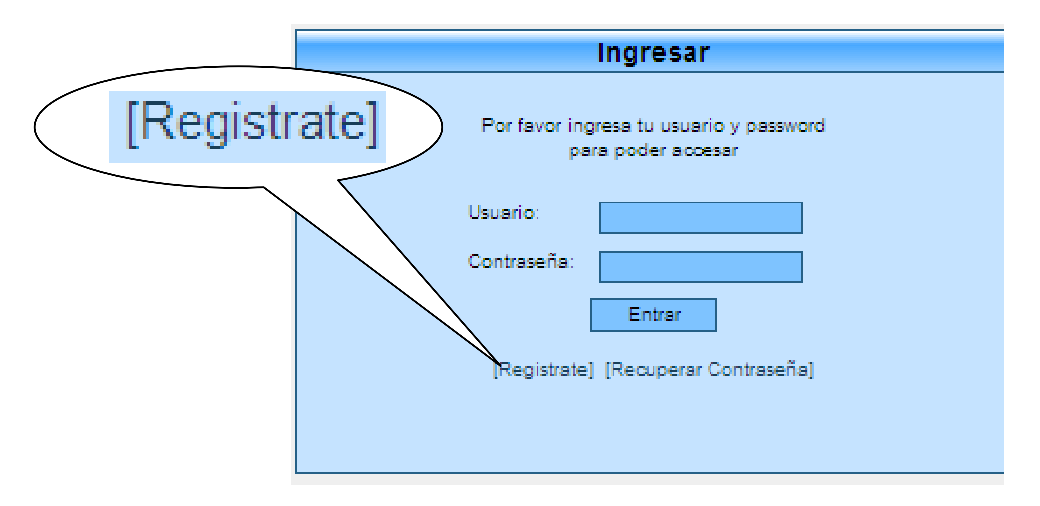
11 CHAT

Esta opción estará activada cuando haya registrada una programación en el siguiente cuadro, si observa la programación, se clic en "Ingresar al Chat".



Ingreso al chat:

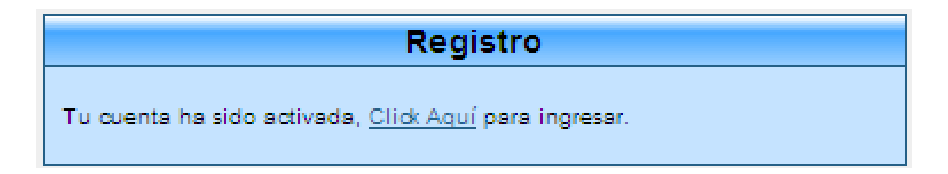
Al dar clic en este botón aparecerá la siguiente pantalla en la que se debe ingresar el Usuario y contraseña, para lo cual debe estar registrado previamente.



Registro: ingrese el usuario, contraseña, y correo electrónico, finalmente de clic en registro.



Confirmación del registro: El sistema le mostrará la siguiente pantalla



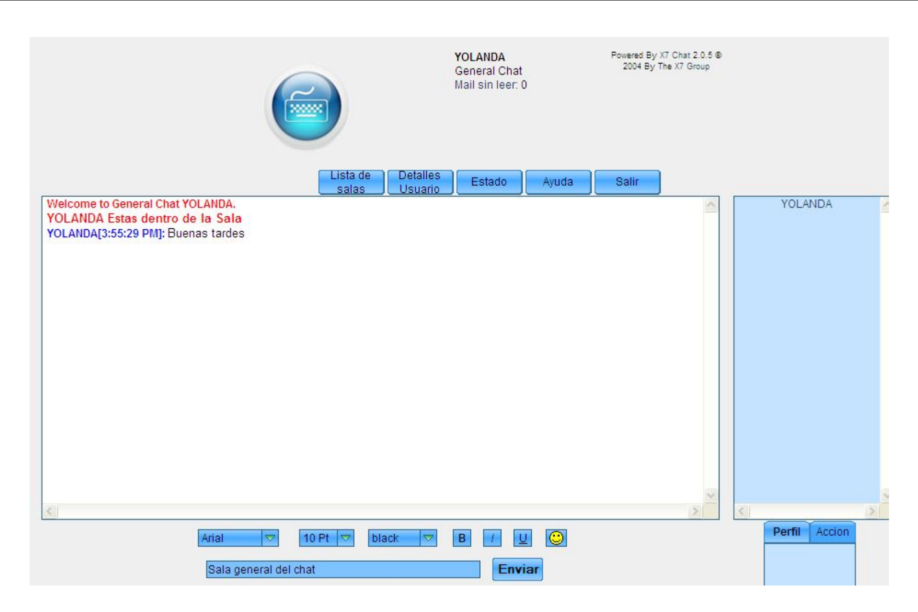
Ingreso usuario registrado: El sistema le solicitará que ingrese su usuario y contraseña



Pantalla inicial: En esta pantalla se mostrará el listado de salas y la opción para generar una sala privada.



Ingreso a la sala general: Aquí se mostrarán los diferentes botones para enviar mensajes de chat, configuración del perfil, configurar el tipo de letra.


YOLANDA
General Chat
Mail sin leer: 0
Powered By X7 Chat 2.0.5 ©
2004 By The X7 Group
Lista de salas
Detalles Usuario
Estado
Ayuda
Salir
Welcome to General Chat YOLANDA.
YOLANDA Estas dentro de la Sala
YOLANDA[3:55:29 PM]: Buenas tardes
YOLANDA
Arial
10 Pt
black
B
I
U
Perfil
Accion
Sala general del chat
Enviar

12 SALIR

Este botón lo enviará nuevamente a la pantalla de inicio.



APROBACIONES:

Nombre	Área	Firma	Fecha
Yissel Valdeblanquez	Proyecto de Modernización Secretarías de Educación – Ministerio de Educación Nacional		